ESTIMATES

Human Resources Development Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2001

Canada

Improved Reporting to Parliament
Pilot Document

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2001

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/43-2001
ISBN 0-660-61692-0

Foreword

In the spring of 2000 the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Earlier this year, departments and agencies were encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on results – benefits to Canadians – not on activities. It sets the department's performance in context and associates performance with earlier commitments, explaining any changes. Supporting the need for responsible spending, it clearly links resources to results. Finally the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organization according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

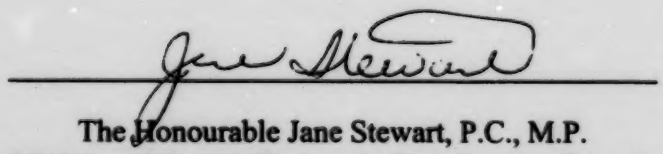
This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp
Comments or questions can be directed to this Internet site or to:
Results Management and Reporting Directorate
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A 0R5
Tel.: (613) 957-7167 – Fax: (613) 957-7044

102-01088/

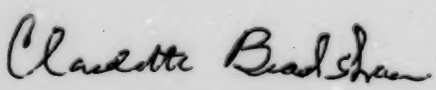
Human Resources Development Canada

Departmental Performance Report
For the period ending
March 31, 2001

Approved by:



The Honourable Jane Stewart, P.C., M.P.
Minister of Human Resources Development Canada



The Honourable Claudette Bradshaw, P.C., M.P.
Minister of Labour and Federal Co-ordinator on Homelessness

Page

Highlights ii

Ministers' Messages 2

HRDC at a Glance

- Our Mandate 4
- How We Serve Canadians 6
- Our Strategic Outcomes, Service Lines and Measures of Achievement 6
- Chart of Strategic Outcomes 9
- 2000-2001 Expenditure Profile 12

Policy Accomplishments 13

Core Services Accomplishments

- Income Security 17
- Employment Insurance Income Benefits 27
- Human Resources Investment 34
- Labour 52
- Sound Departmental Management 59

Specified Purpose Accounts

- Introduction to Specified Purpose Accounts 67
- Employment Insurance Account 68
- Canada Pension Plan 69
- Government Annuities Account 70
- Civil Service Insurance Fund 71

Supplementary Information

- Table of Contents 72
- Financial Performance 73
- Details on Transfer Payments 81
- Statutory Annual Reports 92
- Consolidated Reporting 103
- Evaluations and Audits 113
- Our Main Partners 115

Websites and References 117

Index 119

Highlights

The Government of Canada's overarching goals continue to be to build a stronger, ever more inclusive Canada and to secure a higher quality of life for all Canadians. The mandate of Human Resources Development Canada (HRDC) is to assist in achieving these goals by reaching Canadians of all ages as they progress through the stages of life – children, youth, working age adults and seniors, as well as those with distinct needs – people with disabilities, Aboriginal people and homeless Canadians.

HRDC focuses on helping Canadians to get the information they need, tools and opportunities to become more self-reliant, invest more in themselves and be more adaptable. This is a human development approach that aims to link and ensure complementarity between employability and social development. It recognizes that our society suffers when people lack the skills and opportunities to work and that the economy suffers when people feel a decline in the quality of life of their communities.

During 2000-2001, HRDC focused on meeting many important social and economic priorities set by the Government.

Meeting the Needs of Canadians for a Higher Quality of Life

The Government of Canada is pursuing a series of policy and program initiatives that involve contributions from many departments to improve inclusion for citizens of all ages and backgrounds in our economy and society. As one of the major departments that project the social face of government to millions of Canadians, we carried out over the last year the policy development, program implementation and partnership building necessary to generate results at each stage of the human life cycle and for those with distinct needs.

➢ Children and Families

Reducing child poverty and ensuring that all Canadian children get the good start they need in life was a high priority for the Government of Canada throughout 2000-2001. HRDC, with provincial and territorial governments, had a key role in administering and proposing measures to help children and families. During 2000-2001, we made significant progress in the following areas:

- Increasing the National Child Benefit, which is the cornerstone of our strategy, by establishing a more secure and uniform level of basic income support for children in low-income families across the country;
- Launching the agreement signed by First Ministers, with the exception of the Premier of Quebec, on an Early Childhood Development initiative that focuses on prenatal period to age six; and

- Implementing changes to the *Employment Insurance Act*, to allow parents of children born or placed for adoption on or after December 31, 2000 to receive a year of combined Employment Insurance maternity and parental benefits, consistent with the National Children's Agenda and the Government's 1999 Speech from the Throne commitment to recognize the key role parents play in the development of children in the critical first year.

➢ Youth

The Canada Student Loans Program is a major support for access to post-secondary education for Canadians. We fulfilled our March 9, 2000 commitment to provide a seamless program transition and uninterrupted access to post-secondary education funding at the expiry of current risk-shared arrangements with banks and other financial institutions on July 31, 2000. As of August 2000, the Government of Canada began to finance all new Canada Student Loans directly and we contracted with two service providers to administer and manage the loans.

We also expanded understanding and awareness of youth-specific occupational health and safety issues to help address the high serious injury rate among young workers. Our Labour Program, in partnership with provincial and private sector stakeholders, organized the first National Youth Conference on Occupational Safety and Health. This conference brought together government, industry and youth representatives from across the country. It helped clarified priorities for action on youth workplace injuries.

➢ Working Age Adults

In keeping with the Government's commitment to ensure that the Employment Insurance (EI) program reflects the contemporary needs of the economy, the labour market and workers, we supported Bill C-2 which amended the *Employment Insurance Act*. This legislation reflected the Government's commitment to monitor and evaluate the impacts of the 1996 EI reforms and to address weaknesses. It dealt with issues including ending the process that reduced benefit rates for some people with previous EI claims, the "clawback" of benefits from higher income earners, coverage for parents returning to the workforce after staying home with young children and ensuring access to the improved parental benefits for people under EI Fishing regulations.

We also supported the legislative process and implementation of Bill C-12 that updated Part II of the *Canada Labour Code* on health and safety issues. Building on consultations with major labour and employer groups, the legislative changes clarified and strengthened the processes to be followed in the exercise of the rights to:

- know about hazards in the workplace and how to deal with them;
- participate in health and safety matters; and
- refuse dangerous work.

This legislation created a better balance between the role of government and that of employers and employees. The government now acts increasingly as a guide and a facilitator when resolving employees' and employers' issues.

➢ Seniors

HRDC took important steps in our management of the Canada Pension Plan (CPP) during the year. We worked toward better informing Canadians about CPP and the retirement income system by mailing out almost 10 million Statements of Contributions. These statements identified individual contributions and estimated benefits and resulted in many Canadians reviewing their personal retirement income plans.

➢ Aboriginal People

In the January 2001 Speech from the Throne, the Government of Canada reinforced its commitment to strengthening its relationship with Aboriginal people. HRDC is working with other government departments to develop strategies to meet the social and human development needs of Aboriginal people, including children, persons with disabilities, and homeless people.

HRDC continued collaborative efforts with the provincial and territorial governments in implementing the National Child Benefit (NCB) initiative. Under the NCB, income support is provided to families with children through the Canada Child Tax Benefit. The Aboriginal population participates broadly in the NCB through provincial and territorial initiatives along with a component to help First Nations communities across the country improve the services and supports for their children. In April 2001, *The National Child Benefit Progress Report: 2000* was released, which reported that the percentage of families with children living in low-income has dropped.

The Aboriginal Human Resources Development Strategy (AHRDS) integrates most of HRDC's Aboriginal programming, including labour market programs and programs for youth, Aboriginal people living in urban areas, persons with disabilities and First Nations and Inuit childcare. During the year, the AHRDS assisted 35,502 Aboriginal clients at a cost of $342.9 million. 2,003 clients returned to school and 11,944 became employed or self-employed resulting in $8.8 million in savings to the EI Account and to social assistance programs.

The new Aboriginal homelessness initiative under the Urban Aboriginal Strategy was delivered mainly through the existing AHRDS. The projects were aimed at facilitating the transition of at-risk Aboriginal people to the labour market. As of March 31, 2001, $5.3 million was approved under the Urban Aboriginal Strategy – Homelessness for 10 projects addressing Aboriginal homelessness issues across the country.

➢ People with Disabilities

The Government of Canada endorsed an action plan to develop initiatives that support integrating Canadians with disabilities into mainstream society. As the lead department for the Government of Canada on the Federal Disability Strategy, and as a complement to the long-standing efforts by HRDC's Employment Equity program, HRDC led the work

for a co-ordinated government-wide approach to these issues. Building on the framework *"In Unison, Future Directions to Address Disability Issues for the Government of Canada: Working Together for Full Citizenship"* we continued to make progress working with the provinces and territories, as well as with groups representing people with disabilities, Aboriginal people and others on how best to ensure access and inclusion of persons with disabilities.

A key to our efforts was to focus on the employability of people with disabilities. We did this through our Social Development Partnerships Program and other steps to help Canadians with disabilities find skills and jobs.

We also began a new client-centred approach for the delivery of CPP disability benefits. For example, we now provide personal contact with individual applicants as soon as they apply for benefits and deal with them over the phone throughout the process to explain decisions and options, including for people whose applications are not accepted.

➢ Homelessness

Building on the original 1999 Government of Canada announcement of the National Homelessness Initiative, HRDC received $432 million over three years to help support a range of actions to address homelessness issues. Expectations were high from the communities who shared our commitment to homelessness for this program to be innovative, imaginative and proactive while achieving responsive service and clear accountability to the Canadian public. The development of initiatives therefore focused on the importance of working with organizations and other partners in these communities.

Most of our funding was directed toward the Supporting Communities Partnership Initiative (SCPI). SCPI funds broadly based community initiatives to identify local priorities and effective ways to bring resources and people together to deal with them. Other components of the new funding enabled us to contribute to local projects designed to meet immediate needs, especially for young people and Aboriginal people who were homeless or at risk of it, as well as to add to the research and planning necessary to better understand and deal with homelessness issues.

Meeting the Expectations of Canadians for Effective Management

A major focus of action for HRDC in 2000-2001 was improving how we manage programs and services. We supported these efforts with added attention to service delivery and our internal human resource strategies.

➢ The Action Plan on Grants and Contributions

A great deal of public attention was paid to HRDC's efforts to implement the Six Point Action Plan on Grants and Contributions during 2000-2001. Quarterly progress reports demonstrated that we completed almost all of our main commitments and that we were on schedule to complete the remaining two. These comprehensive efforts were aimed

at putting essential controls in place, backing them up with clear policy direction and improving staff training and support, with the objective of strengthening our management control framework. Monitoring demonstrated significant measurable improvements in the overall administration of grants and contributions since the 1999 Internal Audit that led to the Action Plan. A series of independent observers including the Auditor General and the House of Commons Standing Committee on Public Accounts recognized the progress that HRDC achieved as well as the need to achieve both responsive service to clients and clear accountability to taxpayers. For example, the Auditor General stated in his remarks to the Standing Committee on Public Accounts on March 20, 2001 that "we found that the Department was making good progress in implementing corrective action".

While progressing on this front, we continued to implement other measures such as the Program Management Initiative and Modern Comptrollership practices. Both initiatives help to support stronger management and administration, including in grants and contributions. We also followed through on the government decision to close down the Canada Jobs Fund. The associated funding that had not been committed to agreements was redirected to the federal government's regional development agencies.

➢ Improving Service Delivery

As a department with which millions of Canadians deal each year, HRDC has done much to improve service quality. During 2000-2001, we added to the improvements already achieved by meeting our initial Government On-Line target of putting key information and forms on the Internet and through our work on key clusters in the new Government of Canada website. We also launched a work-life balance website and provided on-line access to collective bargaining agreements for employers, unions and others interested in those issues. We worked with Industry Canada to bring a new Employers On-Line service to small and medium-sized businesses seeking information on human resource issues.

As computer systems are essential to HRDC services to Canadians, we introduced an Information Technology Vision to guide choices among the new investments we will have to consider. We matched this with an Information Technology Infrastructure Renewal Project that reflects the demands of Government On-Line. In these and initiatives to move service on-line, HRDC placed a high priority on resolving security and privacy issues.

To ensure a fair, consistent and equitable treatment to all HRDC debtors we continued work on a harmonized departmental accounts receivable system and revising, standardizing and updating recovery policies for program receivables.

The development of the new Canada Student Loans initiative acknowledged the importance of quality service by making client satisfaction a key performance indicator in our contracts with service providers.

➢ Building a Workplace of Choice

Changing workplace needs, the challenge of attracting and retaining people with the competencies and skills that we require to serve Canadians well, and ensuring that HRDC offers a workplace of choice, led to new initiatives designed to address our human resource needs. These included work to develop a recruitment and retention strategy, learning and development resources for new employees, managers and other staff, as well as a review to identify barriers faced by workers or potential employees from groups designated under the *Employment Equity Act*.

Looking Ahead

In support of the Government's goals of building a stronger, ever more inclusive Canada and securing a higher quality of life for all Canadians, HRDC delivers a broad and diverse range of programs and services to Canadians of all ages. HRDC helps children, youth, working age adults and seniors, as well as people with disabilities, Aboriginal people and homeless Canadians to get the information they need, tools and opportunities to become more self-reliant, invest more in themselves and be more adaptable. To fulfill this mandate requires coherent and integrated policies, programs and service delivery across the department, across government where applicable, and with other partners where appropriate. Canadians expect better, more efficient and more responsive delivery as well as greater accountability and transparency.

HRDC is committed to continuing to respond to the needs and expectations of Canadians. Through Government On-Line, we have started work internally and in collaboration with other departments and agencies to provide the best possible access to programs and services, based on what our clients want. Throughout 2001-2002, we will expand on our citizen-focused approach by providing simplified and streamlined services through a comprehensive mix of channels (in-person, on-line, telephone, mail). Overall, our goal will be to modernize service to Canadians.

In the 2001 Speech from the Throne, the Government of Canada reaffirmed its commitment to creating opportunity for all Canadians. We emphasized our belief that including all Canadians to the fullest extent possible in our society and economy strengthens Canada's success. During the 2000-2001 fiscal year, Human Resources Development Canada (HRDC) played a pivotal role in achieving this goal.

Everyone, from children to seniors, can benefit from HRDC programs, services, and innovations. Canada Education Savings Grants for children and the Canada Pension Plan and Old Age Security for seniors are examples of how HRDC works for Canadians of all ages and stages in life. As this Report also shows, HRDC is increasingly investing in Canada's future. In particular, our focus on skills and learning is designed to help Canadians embrace the challenges of our changing economy with confidence.

From our investments in community literacy programs for families and early childhood development, to our support for post-secondary students through Canada Student Loans and Canada Study Grants, to our efforts with employers, unions and educators to improve skills on the job, HRDC works to help Canadians gain the skills and learning they need at every stage of life. During 2000-2001, we launched consultations that will guide us in doing even more in the future.

In that work and across our other initiatives, HRDC's contributions to Canadians are built on a balance of partnerships and leadership. Over the past year, we extended parental benefits under Employment Insurance so parents could spend up to a year with their newborn or newly-adopted children. We worked with the provinces and territories on the National Children's Agenda, leading to the historic commitment of First Ministers to address early childhood development issues with the support of an extra $2.2 billion over five years from the Government of Canada.

These and many other achievements took place in the context of a department that has demonstrably improved how it manages programs and services. We have been recognized for the progress we have made in delivering consistent and effective results. The result is a department that helps Canadians and communities make the most of our ever-changing economy and society.

The Honourable Jane Stewart, P.C., M.P.
Minister of Human Resources Development Canada

As Minister of Labour and Federal Co-ordinator on Homelessness, I am responsible for two significant Government of Canada contributions to building a better and more prosperous society.

My goal, as Labour Minister, is the continued promotion of a fair, healthy, safe, stable, cooperative and productive work environment that contributes to the social and economic well-being of all Canadians. During 2000-2001, Labour Program staff worked closely with employers, unions and workers to meet our legislated goals for workplaces under federal jurisdiction. Major legislative reform included changes to the *Canada Labour Code*, designed to improve health and safety in the workplace.

The Labour Program also demonstrated leadership on the international front through our work with the International Labour Organization (ILO). With the co-operation of the provinces and territories, our employer and union partners, we were pleased to be one of the first countries to ratify the ILO Convention on the Elimination of the Worst Forms of Child Labour – an action that promoted Canadian values to the world.

As Federal Co-ordinator on Homelessness, I was pleased to see the progress we made with our partners during 2000-2001 to address an issue of deep concern to many Canadians. All elements of our National Homelessness Initiative began to take shape, including support for initiatives to address immediate homelessness priorities in many communities. We were also able to go beyond that to begin to address the underlying challenges of homelessness.

Through our new Supporting Communities Partnership Initiative, many communities have begun essential work to look at the entire range of local homelessness issues. The results should produce lasting impacts. Communities have begun the important task of identifying resources they can draw on to turn strategies into results for people who are homeless or who are at risk of homelessness.

The Honourable Claudette Bradshaw, P.C., M.P.
Minister of Labour and Federal Co-ordinator on Homelessness

Our Mandate

The Government of Canada is committed to helping create a more inclusive, innovative environment for all Canadians. The Government and Parliament have given Human Resources Development Canada (HRDC) a mandate to help achieve these goals by reaching Canadians of all ages and those in groups with distinct needs.

HRDC assists Canadians of all ages as well as those with distinct needs through programs and services such as these:

Children

- Employment Insurance (EI) family income supplement
- First Nations and Inuit childcare
- Canada Education Savings Grant
- Canada Pension Plan (CPP) benefits to dependent children of disabled or deceased contributors
- National Child Benefit
- International Labour Organization Convention on Child Labour
- National Longitudinal Survey on Children and Youth
- Early Childhood Benefits

Youth

- Youth Employment Strategy
- Student Summer Job Action
- Summer Career Placement
- Youth Internship Canada
- Youth Service Canada
- Literacy initiatives for out-of-school youth
- Canada Student Loans
- Canada Study Grants
- Student debt management initiatives
- Youth Occupational Safety and Health
- Youth-at-Risk (including Homelessness)

Working Age Adults

- Employment Insurance Income Benefits
- Employment Benefits and Support Measures
- Promotion of stable, safe, fair, family-friendly and equitable workplaces
- CPP Disability benefits
- Labour laws to protect health, safety, working environment and equality in employment
- Employment Equity, pay equity and fair wages provisions
- Employability Assistance for People with Disabilities
- Opportunities Fund for persons with disabilities
- CPP Survivors benefits
- Urban Aboriginal Initiatives (including Homelessness)
- Older Workers Pilot Projects Initiatives
- Labour Market Information
- Supporting Communities Partnership Initiative
- Assistance for Community Plans
- Community Development Assistance Activities (Planning, Partnership and Decision Making)
- Social Insurance Numbers
- EI Parental Benefits

Seniors

- Canada Pension Plan Retirement benefits
- Old Age Security benefits
- Allowance benefits
- Guaranteed Income Supplement benefits

Under the authority of the *Human Resources Development Act*, we fulfil our mandate to the government and to Canadians by administering **legislation**, **programs** and **services** under the *Employment Insurance Act*, the Canada Pension Plan, the *Old Age Security Act*, the *Canada Labour Code*, the *Employment Equity Act* and numerous other laws.

We increasingly fulfil our mandate through **policies** and **partnerships**. These often involve co-operation with other governments and sectors of society on broad issues such as homelessness; meeting the needs of children; ensuring more productive, fair, safe and secure workplaces; and the adoption of workplace measures to support working parents.

Information is another way we meet our mandate to Canadians. By providing information on retirement income sources, careers, workplace innovations and other topics, we offer citizens reliable facts that they can use to make effective decisions.

We use **evaluations** and **audits** to assess the impacts and effectiveness of our activities. The lessons learned help us improve what we do and how we do it.

In these and other ways, HRDC represents the social face of the Government of Canada. We connect with millions of Canadians at all stages of their lives, often when they face difficult transitions. We reach many other Canadians indirectly. Our Mission expresses our ultimate goal and our Vision guides us on what we do and how we do it.[1]

"In leading Canada into the new millennium, [the Government's] overarching goal will continue to be to build a stronger, ever more inclusive Canada and secure a higher quality of life for all Canadians."

[2001 Speech from the Throne]

Our Mission is:

"To enable Canadians to participate fully in the workplace and the community."

Our Vision is to:

- *take an integrated approach to human development*
- *enable Canadians to manage transitions in their lives*
- *provide the highest quality services*
- *emphasize preventative measures*
- *act as a leader in policies and programs*
- *forge partnerships*
- *build the capacity of communities*
- *respect our core values*
- *continue to develop and build on the strengths of our people*

1 See *Handbook on Values and Ethics in HRDC* at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/mission/handbook.shtml

How We Serve Canadians

The HRDC Service Delivery Policy commits us to ensure that we design and deliver our services in ways that fully take the interests and priorities of Canadians into account. We deliver our services through people, partnerships and technology.

With more than 25,000 employees, HRDC has many roles in Canadian life. In 2000-2001, to note just a few of them, we administered Labour legislation, answered 13 million phone enquiries in our call centres, distributed Income Security Program benefits to 4.5 million Canadians, provided 2.5 million Canadians with Employment Insurance Income Benefits, issued 1.5 million Social Insurance Numbers and provided $1.5 billion in loans and study grants to more than 400,000 students. HRDC is also a major information provider on social services, worplace and labour market topics.

Our Department's delivery network has 100 main Human Resource Centres of Canada (HRCCs) and 220 satellite offices for a total of 320 points of service in communities. The delivery network includes 21 call centres (11 Employment Insurance call centres, and 10 Income Security Programs call centres), four regional Information Technology Centres with two satellites sites and more than 5,000 interactive kiosks. Through our Internet website, the Department provides extensive information on HRDC programs and services. HRDC's electronic Job Bank is by far the most popular government website.

"In fulfilling its responsibilities, the Government of Canada will be guided by the values of Canadians. It will work with other levels of government, the private and voluntary sectors, and individual citizens."

[2001 Speech from the Throne]

We now routinely serve Canadians through collaborative arrangements with partners.[2] Many of these agreements enable provincial and territorial governments and Aboriginal organizations to use HRDC funding to design and deliver programs and services, particularly for shared social and labour market priorities. We also work closely with and through the voluntary sector, the private sector, labour, educators and communities of all kinds to achieve our goals. We expect these partnerships to demonstrate accountability for results and the most effective, appropriate use of public funds.

Our Strategic Outcomes, Service Lines and Measures of Achievement

HRDC has identified stronger management and accountability for results as core departmental goals. One way we are reaching these goals is by updating our Chart of Strategic Outcomes. Our new Chart is based on an integrated approach that operates at three levels:

- Strategic Outcomes for HRDC at both the service line and HRDC-wide levels;
- Intermediate Outcomes to demonstrate progress towards these Strategic Outcomes; and

[2] See Our Main Partners table on page 115.

- Planned Results to demonstrate performance and the sphere of influence of HRDC programs and services.

The four Strategic Outcomes HRDC strives to achieve for Canadians are:

- Income security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants;
- The opportunity to fully participate in the workplace and community;
- Safe, fair, stable and productive workplaces; and
- Sustainable and effective program management and service delivery.

We are developing a wide array of performance indicators to measure our progress. This will give a more complete, accurate picture of the Department's performance based on the perspectives of citizens, clients and taxpayers.

Citizens expect the Government of Canada to contribute to making a positive difference in their lives and in the life of their country. We demonstrate these large-scale results through evaluations, special studies, reviews and lessons learned as well as measures reflected in our **Chart of Strategic Outcomes**.

Our **clients** are the Canadians to whom we directly provide services. They expect and deserve the high level of quality service that we express through service delivery and quality measures contained in our **Chart of Strategic Outcomes**, and through our service standards (see page 65 in Sound Departmental Management).

Taxpayers expect us to employ money and people effectively, efficiently and towards the most important results. We express our commitments to them through sustainable and effective management measures contained in our **Chart of Strategic Outcomes**.

Our clients include:

- *members of groups in society who need focused support to enable full workplace and community participation, such as children, youth at risk, older workers, Aboriginal people and people with disabilities*
- *post-secondary students who need financial assistance while studying*
- *parents who are saving for their children's education*
- *those who need assistance to build skills or to return to the labour market*
- *employers, employees/workers and their representatives dealing with workplace related issues*
- *people receiving Employment Insurance benefits*
- *Canadians looking for jobs*
- *individuals who require a Social Insurance Number*
- *people in the voluntary sector*
- *seniors, children, survivors and people with disabilities who are eligible for public pensions*
- *homeless Canadians*

In summary, one day or another, every Canadian is served by HRDC.

To support our Strategic Outcomes, HRDC's programs and services are structured under four core service lines responsible for direct program delivery to Canadians and two others relating to activities that provide support and services to the core service lines. The table below links Strategic Outcomes to service lines and expenditures.

Strategic Outcomes To provide Canadians with:	2000-2001 Expenditures	Human Resources Development Service Lines
Income Security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants Sustainable and effective program management and service delivery	$44,012M FTEs: 3,747	Income Security (See Page 17)
The opportunity to fully participate in the workplace and community Sustainable and effective program management and service delivery	$10,087M FTEs: 7,427	Employment Insurance Income Benefits (See Page 27)
The opportunity to fully participate in the workplace and community Sustainable and effective program management and service delivery	$5,697M FTEs: 3,745	Human Resources Investment (See Page 34)
Safe, fair, stable and productive workplaces Sustainable and effective program management and service delivery	$168M FTEs: 650	Labour (See Page 52)
Sustainable and effective program management and service delivery	$951M FTEs: 7,049	Sound Departmental Management (Corporate Services and Service Delivery Support) (See Page 59)
Total HRDC Service Lines	**$60,915M**	
Other Costs*	$142M	
Consolidated Total	**$61,057M** **FTEs: 22,618**	

* Represents miscellaneous items relating to charges and recoveries from provincial governments and other federal departments and agencies for Workers Compensation, the EI Account and CPP.

Chart of Strategic Outcomes

The Chart identifies the four Strategic Outcomes that HRDC endeavours to provide for Canadians. It also identifies areas of performance evidence (referred to as Intermediate Outcomes) that we will use to demonstrate progress. Planned results are included that more specifically outline the sphere of influence of HRDC's programs and services and demonstrate performance in support of expected outcomes in tangible ways.

Our goal is to have a more integrated approach in place to clearly indicate expected outcomes for all of our service lines: Income Security (IS), Employment Insurance Income Benefits (EIIB), Human Resources Investment (HRI), Labour (LAB), Corporate Services (CS) and Service Delivery Support (SDS).

STRATEGIC OUTCOME ⇨	**Income security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants**		
Intermediate Outcomes (Performance Evidence)	**Planned Results**	**Service Lines**	**See Page**
Incomes of seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants	Providing timely and accurate payments of benefits to eligible clients Timely maintenance of contributor and resident information	IS	19
Awareness and understanding of the Canadian retirement income system and ways to achieve income security	Mail-out of Canada Pension Plan statement of contributions to all contributors Communication products and outreach initiatives	IS	21
Strong management and administration of Canada Pension Plan (CPP) Disability programs	Providing timely and accurate disability benefits to eligible clients Case management of clients through all stages of disability adjudication Re-assessments of continuing beneficiary eligibility Assistance to persons with disabilities to return to work	IS	22

STRATEGIC OUTCOME ⇨	**The opportunity to fully participate in the workplace and community**		
Intermediate Outcomes (Performance Evidence)	**Planned Results**	**Service Lines**	**See Page**
Income support for eligible Canadians who are temporarily out of the workplace	Providing timely and accurate payments of benefits to eligible clients	EIIB	29
Awareness and understanding of the Employment Insurance (EI) program by Canadians	Increased understanding and awareness of the EI Program and the eligibility requirements	EIIB	30
Attachment to and reintegration into the labour market	Increase Canadians' capacity to manage labour market transitions by providing support and information to prepare for, find and maintain employment	HRI	36
Inclusion in the workplace and community	Improving employment and participation of targeted groups (persons with disabilities, Aboriginal people, youth at risk) in the workplace and community	HRI	38
Educated, skilled and prepared workforce	Promoting lifelong learning and skills development to improve Canadian productivity and competitiveness	HRI	42
Community, private and voluntary sector capacity to promote human development	Increase capacity of partners to more fully participate in the design and delivery of programs, services and policies	HRI	44
Work in partnership to identify and address service gaps for homeless Canadians	Participating Supporting Communities Partnership Initiative (SCPI) communities will invest in priorities identified in plans that address their assets, needs and gaps. These investments will support a continuum of supports approach to improve the integration of services for homeless Canadians	HRI	46

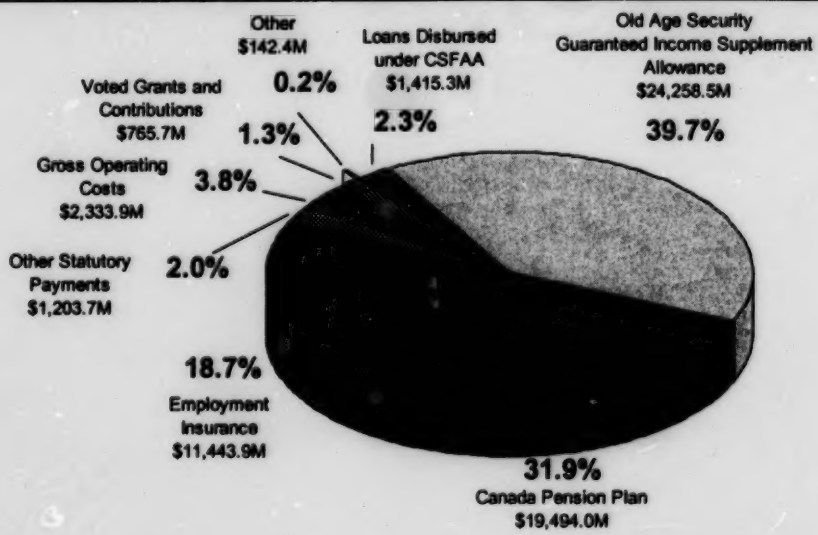
STRATEGIC OUTCOME ⇨	**Safe, fair, stable and productive workplaces**		
Intermediate Outcomes (Performance Evidence)	**Planned Results**	**Service Lines**	**See Page**
Constructive and stable labour-management relations in federally-regulated workplaces	Assist in building constructive labour-management relationships and the peaceful resolution of collective bargaining disputes to reduce incidence of work stoppages	LAB	53
Health and safety of federally-regulated workplaces	Decrease the number and severity of workplace injuries by providing regulations governing working conditions and conduct inspections to promote and improve compliance	LAB	54
Awareness of occupational health and safety practices and regulations	Increased awareness of health and safety practices and regulations through mid-term assessment in 2003	LAB	55
Fairness of federally-regulated workplaces	Resolution of unjust dismissal complaints	LAB	55

STRATEGIC OUTCOME ⇨	**Sustainable and effective program management and service delivery**		
Intermediate Outcomes (Performance Evidence)	**Planned Results**	**Service Lines**	**See Pages**
Responsible management of public funds including protection against fraud and abuse	Improve integrity of public funds	All	24, 30, 47, 60
Sound and responsive departmental infrastructure to deliver information and results to Canadians	Delivery and maintenance of information technology support to improve service delivery to Canadians	SDS	61
Productive work environment and sustainable workforce	Progress towards maintaining a workplace of choice	CS	61
Quality service to Canadians	Provide highest quality service to Canadians through service standards which include providing access, speed of payment and service, interactive relationships with clients and improvement of the level of client satisfaction with HRDC services	All	24, 31, 49, 57, 62

2000-2001 Expenditure Profile

Although HRDC has the greatest expenditure on programs and services of any department at $61 billion, more than $56 billion, or 92% of this spending goes directly to individual Canadians through Employment Insurance, Canada Pension Plan, Old Age Security programs, Canada Student Loans, Canada Education Savings Grant and other statutory transfer payments.

CONSOLIDATED TOTAL: $61,057.4M



HRDC's Gross Expenditures		
Budgetary		
Net Operating Costs		848.7
Add Recoveries in relation to:		
Canada Pension Plan	208.7	
Employment Insurance Account	1,230.8	
Workers Compensation	45.7	1,485.2
Gross Operating Costs		2,333.9
Voted Grants and Contributions		765.7
Total Gross Expenditures		3,099.6
Other – Workers Compensation and EI/CPP Charges and Recoveries		142.4
Non-Budgetary		
Loans disbursed under *Canada Student Financial Assistance Act* (CSFAA)		1,415.3

Statutory Transfer Payments		
Grants and Contributions:		
Old Age Security programs		24,258.5
Other Statutory Payments:		
Canada Student Loans	698.8	
Canada Education Savings Grant	433.6	
Others	2.3	1,134.7
Total		25,393.2
Canada Pension Plan benefits		19,494.0
Employment Insurance benefits		
Part I	9,505.0	
Part II	1,938.9	11,443.9
Other Specified Purpose Accounts[a]		69.0
Total Statutory Transfer Payments		56,400.1

a. Includes payments related to Government Annuities Account and Civil Service Insurance Fund.

Policy Accomplishments

During 2000-2001, HRDC continued work to develop social and labour market policies that make a positive difference in the lives of Canada's children, youth, adults, families and seniors and that contribute to meeting the Government of Canada's commitment to secure a higher quality of life for all Canadians. We led policy development in a number of important areas, taking into account the values of Canadians and by working in partnership with other levels of government, communities, the voluntary sector, industry and the academic community.

During the year, we focussed particular policy attention on issues relating to skills and learning, the needs of children and families, employment and expanding participation in society and the economy for Canadians with disabilities. This policy work had impacts on HRDC and broader Government of Canada activities.

Children and Families

Early childhood events establish the foundation for long-term outcomes in learning, behaviour and health so the well-being of today's children is a concern to society. During 2000-2001, HRDC continued to work on the Government of Canada's 1999 and 2001 Speech from the Throne commitments to better support Canada's children and families and to guide the collaboration with provincial and territorial governments in achieving this objective.

In September 2000, the First Ministers of Canada and all provinces and territories, except Quebec, agreed on an initiative to expand and improve early childhood development programs and services.[3] As of April 1, 2001, the federal government committed to provide $2.2 billion over five years through the Canada Health and Social Transfer. The funds will support expansion of provincial programs in four key areas: promoting healthy pregnancy, birth and infancy; improving parenting and family supports; strengthening early childhood development and care; and strengthening community supports. As part of our overall policy support for this initiative, HRDC began work with Health Canada, the Department of Indian Affairs and Northern Development and provincial and territorial governments to meet the First Ministers' reporting commitments.

In the January 2001 Speech from the Throne, the Government of Canada expanded its commitment to meet the early childhood development needs of First Nations and other Aboriginal children. The Ministers of Indian Affairs and Northern Development, Health and Human Resources Development have been working towards the development of a strategy to address this commitment, and we have provided substantial policy support to that process.

HRDC continued collaborative efforts, including policy work, with the provincial and territorial governments in implementing the National Child Benefit initiative. This includes income support to families with children through the Canada Child Tax Benefit and a component to help First Nations communities across the country improve the

[3] For further information, see http://socialunion.gc.ca/nca/supporting_e.html

services and supports for their children. In April 2001, *The National Child Benefit Progress Report: 2000* was released, which reported a decline in the percentage of families with children that have low incomes.[4] While Canada's strong economic performance has been a key factor in this decline, the National Child Benefit initiative has also supported this positive trend by increasing child benefits and services for low-income families and improving work incentives.

During 2000-2001, our policy work was also a critical element in supporting achievement of the Government of Canada's commitment in the 1999 Speech from the Throne to extend and make more accessible Employment Insurance (EI) benefits for parental leave, as described in detail on page 29 in the EI Income Benefit section of this report.

Policy research initiatives such as Understanding the Early Years (UEY) have been a key part of the department's efforts to increase knowledge about children's development. A national research initiative, UEY monitors progress in improving outcomes for young children and catalyzes community action. HRDC has successfully implemented this initiative in thirteen communities across Canada.

Youth

In the 2001 Speech from the Throne, the Government of Canada renewed its commitment to youth by noting that youth-at-risk are among the most likely to drop out of school or to have difficulty in making the transition from school to work. The Government of Canada pledged to "work with its partners to ensure support for youth who particularly need help staying in school or getting their first job."

To improve the effectiveness of youth employment programs, HRDC worked with its provinces and territories throughout 2000-2001 to identify opportunities for greater collaboration on youth-at-risk issues. This was accomplished through both formal and informal joint planning and priority-setting arrangements in many jurisdictions, as well as through cooperation at the local level. Collaboration with the voluntary sector was strengthened through regular consultation with the 21 member National Youth Serving Agency network.

Working Age Adults

➢ Skills and Learning

In its 1999 and 2001 Speeches from the Throne, the Government of Canada committed to building a Skills and Learning Agenda to enable adult workers to increase their skills. The Minister of Human Resources Development has noted the need for a Skills and Learning Agenda to emphasize inclusion for all Canadians, especially those who face challenges in upgrading their skills and enhancing their education. The Minister has also stressed the need for partnerships between the Government of Canada and provinces and territories, employers, the public sector and citizens.

With those factors in mind, we made strides in advancing the Skills and Learning Agenda during 2000-2001. In early 2001, our department supported a series of

[4] For further information, see http://socialunion.gc.ca/NCB-progress2000/toceng.html

National roundtables to hear a broad range of stakeholders speak out on key skills and learning issues. As highlighted in the roundtable reports released in June 2001, the consultations led to a common understanding of the key challenges that face governments, employers, workers, educators and others in building a highly skilled, creative and adaptable workforce.[5] Moreover, we have undertaken extensive research and analysis of existing support to skills and learning as well as the gaps to be bridged.

➢ Employment Insurance

Employment Insurance (EI) policies continue to evolve, based on experience with the program and lessons from other countries. This adaptability ensures the program remains relevant and effective as the labour market and social context changes.

Adjustments to the *Employment Insurance Act* were proposed to Parliament in September 2000 and then, after the election, in February 2001 and adopted by Parliament on May 10, 2001. The changes reflected the realities faced by the workforce, with positive effects for both workers and employers.[6]

We will continue to monitor the EI program to ensure that it is evolving in a way that is responsive to Canada's labour market and is fair to all Canadians. To this end, we will continue to produce an annual Monitoring and Assessment Report through 2006.[7]

➢ Labour Market Policy

Factors such as globalization, technological change and the knowledge-based economy are affecting employment and government policy responses in Canada. Based on our assessment of challenges and opportunities, HRDC develops policy ideas and responses that are designed to ensure that Canada has a labour force of sufficient quantity and quality to take advantage of existing and emerging employment opportunities; address barriers that reduce the efficiency of the labour market; support continued growth in labour demand; and assist groups and regions that face additional labour market challenges.

Initiatives aimed at improving labour mobility and addressing the needs of older workers were two notable labour market policy focuses of the past year.

As described in detail on page 38 in the Human Resources Investment section of this report, in 2000-2001, HRDC continued to support the work of the Forum of Labour Market Ministers, which we co-chair, to implement Chapter 7 of the Agreement on Internal Trade on Labour Mobility. Our policy staff have contributed to the work of the provinces, territories and other HRDC branches with self-regulating professions and provincial and territorial trades regulators to assist them to develop labour mobility agreements and protocols. We estimate that most regulated workers will be covered by agreements that make it possible for workers to pursue job opportunities with employers across Canada.

---

[5] The HRDC press release with links to the individual reports is available at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/common/news/hrib/01-06-21.shtml

[6] These changes are described in the Employment Insurance Income Benefit section of this report, on page 30.

[7] For further information, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/2000/sum00.shtml

We continued to examine the impacts of the Self-Sufficiency Project (SSP). The SSP was a partnership between HRDC and the provinces of New Brunswick and British Columbia which encouraged lone parents on welfare towards self-sufficiency by using earning supplements to bridge gaps between total social assistance benefits and income and fringe benefits from employment. The preliminary results of the SSP are very encouraging – of those lone parents offered the earnings supplement, 35% had found full-time employment within one year. Recognizing the significant findings from the project, the Government made a commitment in the January 2001 Speech from the Throne to "test innovations with other provinces and territories, with the longer-term view of developing new measures that help single parents overcome poverty." HRDC is developing a strategy to address this commitment.[8]

HRDC has also contributed policy support to the development of the Older Workers Pilot Projects Initiative. This initiative, to which the Government of Canada has committed $30 million over three years until 2003, supports innovative projects that explore ways to address the employment needs of displaced older workers or those who are at-risk of being displaced. The Government of Canada collaborates with the provinces and territories in project design, while the provinces and territories implement the projects. To date, HRDC has signed agreements with Yukon, the Northwest Territories, Newfoundland and Labrador, Quebec and British Columbia.

Persons with Disabilities

The full inclusion of people with disabilities in society is a shared goal in Canada. Working under a common vision of full citizenship, the federal, provincial and territorial Ministers Responsible for Social Services, which HRDC co-chairs, developed a joint policy framework released in 1998: *In Unison: A Canadian Approach to Disability Issues.*[9] In March 2001, the Ministers released a follow-up document, *In Unison 2000: Persons with Disabilities in Canada*, the first national report on societal indicators and effective practices related to disability.[10] The report was developed in consultation with representatives of the disability and Aboriginal communities and other stakeholder groups.

In the January 2001 Speech from the Throne, the Government of Canada committed to work with provinces, territories and other partners toward a comprehensive labour market strategy. Federal/provincial/territorial work on a labour market needs analysis and a feasibility study for a disability supports tax benefit are expected to lay the foundation for further policy development work.

During 2000-2001, we also contributed to building knowledge and understanding of disability policy issues through shared funding of research projects with provinces and territories. These projects have focused on issues related to improving access to disability support programs and services. Moreover, we provided $11.5 million over 3 years for the development of the Participation and Activity Limitation Survey which will build a knowledge base to guide policies over the longer term.

---

8 Further information on the projects carried out in New Brunswick and British Columbia is available at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/arb/

9 For further information, see http://socialunion.gc.ca/pwd/unison/unison_e.html

10 For further information, see http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/pubs/2/1/MP43-390-2000E-1.html

Income Security

Our Strategic Outcomes:

To provide Canadians with income security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors, and migrants; and

sustainable and effective program management and service delivery.

Canada's public pension system is the Government of Canada's most tangible means of supporting seniors, and is also important for many working-age Canadians with disabilities. The impact of the public pension system is particularly clear for seniors. In 1980, almost 21% of all seniors in Canada were living in poverty. By 1998, this number had been reduced by more than half, so that less than 9% were living in poverty.[11] This substantial reduction can be attributed largely to the Canada/Quebec Pension Plans and improvements to the Old Age Security program.

Canada's performance in providing income security for seniors compares very favourably internationally. The poverty rate among Canada's seniors is among the lowest in countries that are members of the Organization for Economic Cooperation and Development. Using relative international standards, there were more than four times as many low-income seniors in the United States and more than twice as many low-income seniors in the United Kingdom.

Ensuring that Canada's public pension system continues to be strong, effective and affordable is a public policy priority. This was reflected in the 1997 decision of the federal, provincial and territorial Ministers of Finance to implement changes to the Canada Pension Plan (CPP) to ensure its long-term sustainability while moderating the costs to future contributors.

"There was a time in Canada when retirement often meant facing a new life of hardship. A generation ago, Canadians set a national goal to eliminate poverty among seniors, and we have made significant progress."

[2001 Speech from the Throne]

Within HRDC, the Income Security programs branch is responsible for achieving sustainable and effective program management and service delivery in a variety of ways. We maintain the complete record of the CPP contributions of more than 12 million CPP contributors. This year, we paid approximately $19.5 billion in CPP benefits, of which $2.5 billion was for CPP Disability benefits. We also paid approximately $24.3 billion in Old Age Security (OAS) pensions. In total, we paid benefits to more than 4.5 million Canadians.

[11] Statistics Canada's 1998 "Low-Income Cut-Off" (LICO) data as reported in *Low Income Among Canada's Seniors*, Seniors & Aging Division, HRDC, 2001.

HRDC works closely with other federal departments and the provinces and territories in the ongoing development of policies to ensure that Canada provides basic income security through a strong public pension system. Most recently, we have expanded our efforts to help Canadians better understand the overall retirement income system by communicating directly with almost 10 million CPP contributors and encouraging them to take a more active role in building on their public pensions to achieve their retirement goals.

Some 3,800 HRDC employees help deliver these programs and provide related information to Canadians.

GROSS SPENDING

(millions of dollars)	1998-1999 Actual	1999-2000 Actual	2000-2001 Planned Spending	2000-2001 Total Authorities	2000-2001 Actual
Gross Operating Expenditures[a]	271.1	256.1	277.4	274.1	260.0
Old Age Security Related Transfer Payments	22,781.3	23,414.4	24,200.0	24,258.5	24,258.5
Total Gross Expenditures	23,052.4	23,670.5	24,477.4	24,532.7	24,518.5
CPP Benefit payments	18,203.0	18,799.0	19,613.0	19,352.0 [b]	19,494.0
Consolidated Total for IS	41,255.4	42,469.5	44,090.4	43,884.7	44,012.5
Full Time Equivalents	3,345	3,467	3,587	3,752	3,747

a. For recoveries from the CPP and net expenditures, see Figure 2 on page 75.
b. Total authorities for CPP benefit payments reflect the forecast as reported in the *2001-2002 Report on Plans and Priorities*.

Operating Environment and Challenges

As the table above shows, almost all our income security expenditures during 2000-2001 were benefits paid to Canadians. We used less than 1% ($260 million) to support our day-to-day client services and administration. This compares well with both private and public sector pension benefits administrators and underlines our commitment to effective administration.

Our operational environment is influenced by the projected doubling of client numbers as the baby boom generation ages over the next 15 years. Our response has been to develop a responsive technology framework to support our programs, services and standards. This will also lay the groundwork for meeting our commitments under the Government of Canada's Government On-Line objectives.

Achievements and Their Impact on Canadians

We are reporting our achievements against specific areas of performance that demonstrate progress towards strategic outcomes for our Income Security programs. In our *2000-2001 Report on Plans and Priorities*, we identified the following priorities.

We committed to achieving our strategic outcome of sustainable and effective program management and service delivery by:

- introducing a client-centred approach to service delivery for persons with disabilities;
- improving our client feedback systems;
- developing and enhancing partnerships that translate into better client service; and
- maintaining progress in key areas including the automatic renewal of our clients' Guaranteed Income Supplement (GIS) benefits and improved client access to our telephone services.

We also committed to improving our program management processes and tools to:

- ensure that our clients get the benefits for which they are eligible;
- improve the consistency of our decisions; and
- help Canadians plan for retirement by increasing their awareness, knowledge and understanding of the public pension system.

We met these two commitments. These priorities were used as a base from which to expand and improve our client-service objectives and improve the management and administration of the OAS and CPP programs. In 2000-2001 we made progress in the areas of: maintaining accurate information on CPP contributors; providing timely and accurate payments to clients; increasing Canadians' awareness and understanding of the Canadian retirement income system; improving the management, administration and delivery of CPP Disability benefits; protecting the public pension system against errors, fraud and abuse; and finally, continuing our efforts to provide the highest quality of service to Canadians.

Results for our Income Security key performance measures are described in detail in the narratives below. A table consolidating them for 2000-2001 is presented on page 26.

Incomes of Seniors, Persons with Disabilities and their Children, Survivors and Migrants

This performance area is defined by results related to the relative importance of the two pension programs to our beneficiaries, the provision of timely and accurate payments of benefits to our eligible clients, and the ongoing up-to-date maintenance of CPP contributor and resident information.

➢ The Relative Importance of Public Pensions to a Recipient's Total Annual Income

We wanted to determine the importance of income security benefits to the overall income of our clients. To do that, we analyzed 1998 tax data from Statistics Canada. Our assessment confirmed the importance of the Canadian public pension system to seniors and people with disabilities.

Findings indicated that OAS benefits accounted for 30% of recipients' total annual income. Clients requiring additional support relied on the GIS for another 29%. CPP benefits derived from any one or combination of the benefits available under the CPP accounted for 26% of recipients' total annual income. Clients who receive CPP Disability are more reliant on their benefits than those receiving other public pension benefits; their CPP benefits comprised 61% of their total annual income.

➢ Timely and Accurate Benefit Payments

Because of the importance of public pension system payments to Canadians, HRDC uses three key indicators to measure Income Security timeliness and accuracy. These processing measures are defined as the time required (measured in working days) to process new OAS, CPP and CPP Disability applications, from the date of receipt to the date of decision.

In 2000-2001, we used a 28 working-day objective to benchmark the time required to process new applications for OAS and CPP (excluding disability) benefits. We were able to meet the 28 working-day objective for processing new OAS applications (22 days), but averaged 31 working days for CPP (excluding disability) applications. Further analysis showed that more time was required to process CPP survivor and death benefits than retirement benefits, which skewed the average processing times. For CPP retirement benefits, we averaged 27 working days, thus meeting the 28 day target.

We are reviewing how best to measure and report on processing performance and all current measures are under review.

We continued to track the success of the OAS Guaranteed Income Supplement auto-renewal process. In 2000-2001, 66% of all pensioners who filed an income tax return had their eligibility automatically renewed without having to submit a GIS application form. This result met our 66% target. Results demonstrate our progress towards the elimination of duplication of information necessary for applying for GIS benefits. This process increases the accuracy rate for those seniors who are GIS beneficiaries by drawing on their income tax return information.

The indicator for Guaranteed Income Supplement Reverted Accounts measures the percentage of pensioners who did not have their GIS benefits automatically renewed either because they did not indicate on their 2000 income tax return that they wanted to be renewed, or they failed to submit a renewal application.

In 2000-2001, 3% of all renewable GIS accounts were reverted to basic Old Age Security benefits amounts. This result was due largely to the "demutualization" of a number of major insurance companies in 1999. Many seniors with certain types

of insurance policies, including some GIS clients, received dividend payments as part of "demutualization". In some cases, these payments raised their income to a level where they were no longer eligible for GIS payments.

➢ Timely Maintenance of Contributor and Resident Information

Many people are clients of both CPP and OAS programs and similar programs administered by the provinces and territories. To improve service to these Canadians, we set out to enhance our partnerships with other governments by creating or amending agreements that would confirm Income Security client eligibility for provincial benefits and services.

Income Security programs ongoing agreements serve clients in all provinces and territories. In 2000-2001, we renewed agreements with: Ontario, which provides the Guaranteed Annual Income Supplement (GAINS) payable to Guaranteed Income Supplement (GIS) pensioners; Nova Scotia, which provides a pharmacare program to GIS pensioners; and New Brunswick, which provides a Low Income Seniors Benefit (a tax credit for GIS pensioners).

These renewed agreements included stronger privacy elements and, in some cases, extended coverage. For example, Ontario GAINS, was extended to pensioners who qualify for OAS under an international agreement. The New Brunswick agreement was amended to cover Allowance requirements.

Awareness and Understanding of the Canadian Retirement Income System and Ways to Achieve Income Security

This performance area concerns informing Canadians about the current status of their CPP contributions and the Canadian income retirement system.

We promised to provide Canadians with an accounting of their personal contributions to the CPP and to assist Canadians to better understand public pensions and the role of these pensions in Canada's retirement income system.

➢ CPP Statement of Contributions Mail-out

To ensure long-term income security for people who are now of working age, including youth, it is important that they understand how the entire retirement income system works, so they can make effective plans. To support that, in 2000-2001, our Income Security Programs branch mailed out CPP Statements of Contributions (SOC) to 9.8 million people. This began a new annual process that provides details on the contributions that individuals have made to the Canada Pension Plan to date and their estimated benefit levels. By including brochures, we provided information on Canada's retirement income system. The SOC mail-out also provided an opportunity to correct birth dates, mailing addresses and other pertinent contributor information.

The quality and accuracy of the information in an individual's CPP contribution account is important because we use it to determine retirement benefits. In 2000-2001, 99.9% of the money that Canadians have contributed to the CPP was in the correct account and we continue to work at improving that percentage.

We conducted an independent evaluation of those receiving the SOC 73% of those who read the SOC said they found it very useful for current and future planning. 60% of those who read the information insert reported that they found it very useful. Of those who read the information closely, 75% checked their personal information and 63% said they had a better understanding of our public pensions system, including the benefits they can expect. We also noted that overall more people have a clearer understanding of how the CPP is funded and why recent changes were made. Of those surveyed, 52% recognized that the changes were geared toward the long-term sustainability of the Plan.[12]

➢ Improving our Information Products and Outreach Activities[13]

Part of our strategy to improve Canadians' awareness of public pensions as part of the retirement income system was to maintain relationships with key national groups who provide Canadians with information about retirement planning. We participated in events, conferences and national meetings to make presentations, give keynote speeches and provide displays and information. In 2000-2001, we gave more than 3,000 presentations/training sessions and developed 216 new information products, which we distributed to just over 1,700 organizations. We also developed new agreements with more than 1,300 other common service providers such as financial planners, other levels of government and funeral homes.

In 2000-2001, we conducted client focus-testing and evaluations and, based on feedback, made necessary adjustments to our information products.

Strong Management and Administration of Canada Pension Plan Disability Programs

Benefits under the CPP – Disability are an important contribution to the income security of many working age adults with disabilities. In recent years, CPP - Disability has been the focus of substantial HRDC efforts to bring about improvements to program management and that work is ongoing. Accordingly, this performance area is defined by results related to the provision of timely and accurate disability benefits to eligible clients; case management of clients through all stages of disability adjudication; reassessments of continuing beneficiary eligibility; and assistance to persons with disabilities to return to work.

[12] Ekos Research: Statements of Contributions Evaluation, April 5, 2001.

[13] For further information, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/common/home.shtml

➤ Timely and Accurate Disability Benefits

Processing measures for timeliness and accuracy are defined as the time required (measured in working-days) to process new CPP Disability applications, from the date of receipt to the date of decision.

We set a 62 working day objective to process initial CPP Disability applications in 2000-2001. The average number of working days to process new applications was 68. We recognize that there are difficulties in achieving the 62 day target because of factors beyond our control, such as time spent waiting for medical information or information from the client.

➤ Client Case Management

In 2000-2001, we began to implement a more personalized service approach for the delivery of CPP Disability benefits, based on personal contact with individual clients.

We are calling applicants as soon as they apply for benefits and throughout the process. We also provide applicants who are not eligible for our disability benefits with information on other programs and organizations that may provide assistance.

➤ Reassessment of Continuing Eligibility

CPP Disability benefits are not a permanent entitlement – if recipients regain the capacity to work, they cease to be eligible for benefits. Ensuring beneficiaries continue to be eligible for CPP Disability benefits constitutes a vital component of our commitment to protect the integrity of the CPP. When there are indications of a potential change in a beneficiary's situation, we review the case. Beneficiaries are responsible for informing us of their changed status; however, on occasion, a review may be started because information is received directly from a third party. Funds returned to the CPP as a result of a review of continuing eligibility during 2000-2001 resulted in program savings of $19.9 million.

➤ Return-to-Work Assistance

In 2000-2001, consistent with overall commitments of the Government of Canada to better meet the needs of people with disabilities, we developed ways to be more flexible and responsive, especially with respect to returning to work. We have increased efforts to actively support CPP Disability clients' attempts to return to work by strengthening communications on existing work incentives and implementing new measures that are designed to reduce beneficiaries' fears of attempting a return to the workforce. We continue to look at additional means of making this transition to employment even more flexible and to provide other supports to better ensure beneficiaries have made a complete transition.

"Persons with disabilities face barriers to full participation in the economy and society. The Government of Canada will work with the provinces and territories and other partners toward a comprehensive labour-market strategy for persons with disabilities."

[2001 Speech from the Throne]

As part of our commitment to remove barriers that impede a client's effort to re-enter the workforce and participate more fully in the community, we developed the "Allowable Earnings" initiative.[14] A CPP Disability beneficiary can earn up to a certain amount in any year without having to report this income to CPP and without losing any benefits.

Responsible Management of Public Funds

This performance area under the Income Security service line is defined by results related to the protection of the public pension system against errors, fraud or abuse. It is an essential part of achieving our outcome of sustainable and effective program management and service delivery.

➢ Quality Assurance

Providing good service to people with disabilities and effective program management is supported by our CPP Disability – Quality Assurance process. It consists of examining recently adjudicated files to detect trends in the adjudication process and compliance with policies, regulations and procedures. The examination provides information on payment accuracy, decision consistency and causes of variance and error. Taken together, they create a detailed picture of business excellence, highlight areas that worked well and areas where improvements need to be made, such as training, policy clarification and/or the need for new adjudication tools.

Quality Service to Canadians

This performance area is measured against results related to the provision of the highest quality service to Canadians through service standards which include providing access, speed of payment and service, interactive relationships with clients and improvement of the level of client satisfaction with HRDC services.

➢ Telephone Services

During 2000-2001, our 10 Income Security call centres received 5.3 million calls, 98% of which were able to access our 1-800 system on their first attempt. However, on average, only 81% of callers were able to connect with an agent within the targeted three minutes.

We determined that we did not meet our service goals to Canadians due to a rising volume of calls coupled with a shortage of resources. We developed remedial measures including an action plan that addresses issues such as staffing performance, increased resources and the management of our telephone resources.

[14] For further information, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/cpp/vocational_e.shtml

➢ Client Feedback Mechanisms

We committed to improve our client feedback systems to make it easier for clients to comment on their interactions with us. In 2000-2001, we further developed our correspondence tracking to allow us to address client concerns/complaints on a more timely basis and to link inquiries to business process improvements and policy review. Currently, we review speed of service, processing errors, questions on policy and/or legislative interpretations as well as compliments and praise from clients on service quality.

We monitor each client inquiry until complete resolution. Our staff contact clients by telephone within 48 hours of receiving notification to explain what corrective action is being taken and the timeframe for resolution.

➢ Income Security Information Technology Renewal

Income Security Information Technology Renewal is a multi-year project (1999 to 2006) to modernize our Income Security computer systems. This project is meant to achieve excellence in our management of program data – how we store and access it, how we use that data to make better decisions and how we will position ourselves to provide services through the Internet by 2004.

This project will enable us to meet the demands of an aging Canadian population, support the Government On-Line commitment, improve information sharing for better service and provide added flexibility to integrate legislative and policy changes into our operational systems. For 2000-2001, we committed to laying the foundation work for this initiative by first gathering the information needed to begin developing new systems.

We began this process with an inventory of the existing systems and processes that we use to deliver pension benefits to Canadians, as well as technologies in use today and in development for the near future. These first steps provided us with the information we needed to start modifications in order to modernize our systems. For example, we piloted a new application, which automates the calculation of OAS Options for the GIS, the Allowance and the Allowance for the Survivor. This translates into improved efficiency and faster service for our clients.

We also developed a strategy to determine the mechanisms needed to combine the different client data files that now exist for individual programs. This preliminary work will eventually give our front-line staff the ability to serve any Income Security client at the first point of contact in an integrated way.

Summary of Performance Measures

We report results for commitments we made in the *2000-2001 Report on Plans and Priorities*. The results and the context in which they were attained were described previously.

Strategic Outcomes To Provide Canadians with:	Demonstrated by:	Objective (O) Result (R)
Income Security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants	➢ **The relative importance of public pensions to a recipient's total annual income**[15]	
	Recipients' (65 years of age or older) total annual income from Old Age Security, Guaranteed Income Supplement and Canada Pension Plan payments as a percentage of total income from all sources[16]	
	• Old Age Security as a percentage of total income from all sources	R: 30%
	• Guaranteed Income Supplement as a percentage of total income from all sources	R: 29%
	• Canada Pension Plan as a percentage of total income from all sources	R: 26%
	Canada Pension Plan Disability recipients' total annual income from CPP payments as a percentage of total income from all sources	R: 61%
	Percentage of Old Age Security recipients also receiving Guaranteed Income Supplement[17]	R: 36%
	➢ **Timely and accurate benefit payments**	
	Average number of working days to process Canada Pension Plan applications (excluding disability benefits)	O: 28 days R: 31 days
	Average number of working days to process Old Age Security applications	O: 28 days R: 22 days
	Average number of working days to process initial Canada Pension Plan Disability applications[18]	O: 62 days R: 68 days
	Percentage of Guaranteed Income Supplement benefits renewed automatically through clients' tax return data	O: 66% R: 66%
	Percentage of Guaranteed Income Supplement accounts returned to basic benefits ("reverted")	O: 2% R: 3%
Sustainable and effective program management and service delivery	➢ **Telephone client service**	
	• Access I: Percentage of callers not receiving busy signal	O: 95% R: 98%
	• Access II: Percentage of callers answered by a Service Delivery Agent within three minutes	O: 95% R: 81%

[15] These are societal outcome measures used to gauge the effect that public pensions have on our clients' total income. The Government of Canada provides 1/4 to 1/3 of income for Canadian seniors.

[16] Based on 1998 calendar tax data from Statistics Canada. There is a lag in the availability of tax data: 1998 is the most current data available.

[17] Data from 2000-2001. Over 1/3 of seniors receiving OAS also receive additional support. GIS entitlement is not linked to Statistics Canada's Low-Income Cut-Off.

[18] The average number of working days to process initial CPP disability applications was determined based on manual random sampling.

Employment Insurance Income Benefits

Our Strategic Outcomes:

To provide Canadians with the opportunity to fully participate in the workplace and community, and

sustainable and effective program management and service delivery.

Even with Canada's strong job growth, every day some working age Canadians become unemployed through no fault of their own. In response, the Government of Canada has designed and delivered Employment Insurance Income Benefits and predecessor programs since 1941. Along with the human resource investment programs that are described elsewhere in this report, this income support program is a key tool that helps Canadians as they seek new jobs or while they are off work temporarily due to sickness or the birth or adoption of a child.

The most recent evidence shows that four out of five people who held insurable employment and who either had been laid off, quit their job with just cause or were off temporarily due to sickness, the birth or adoption of a child were eligible for Employment Insurance (EI) Income Benefits under the *Employment Insurance Act*. Those who did not qualify usually had insufficient hours of insurable employment. As such, EI Income Benefits are one of the Government of Canada's highest profile programs and an important focus of effective and efficient service to Canadians.

Approximately 8,000 HRDC employees helped to deliver the EI Income Benefits program in 2000-2001. Total gross spending in 2000-2001 was $10.1 billion.

GROSS SPENDING

(millions of dollars)	1998-1999 Actual	1999-2000 Actual	2000-2001 Planned Spending	2000-2001 Total Authorities	2000-2001 Actual
Gross Operating Expenditures[a]	615.3	583.0	507.9	516.8	512.3
Statutory Transfer Payments[b]	0.3	0.2	0.0	0.2	0.2
Total Gross Expenditures	615.6	583.2	507.9	517.0	512.5
EI Part I - Benefit payments	9,931.6	9,299.7	9,609.0	9,522.0 [c]	9,505.0
Government Annuities and Civil Service Insurance payments	76.6	72.9	0.0	69.0	69.0
Consolidated Total for EIIB	10,623.8	9,955.8	10,116.9	10,108.1	10,086.5
Full Time Equivalents	7,803	7,755	7,623	7,522	7,427

a. For recoveries from the EI Account and net expenditures see Figure 2 on page 75.
b. Includes Civil Service Insurance Fund actuarial liability adjustment and the provision of Government Annuities Account.
c. Total Authorities for EI Part I reflect the forecast for 2000-2001 as reported in the *2001-2002 Report on Plans and Priorities*.

Operating Environment and Challenges

Of the $10.1 billion in spending directly associated with EI Income Benefits, we only needed to allocate $0.5 billion or 5.1% to costs associated with delivering and managing our services.

It is a measure of the impact of the EI program that, in 2000-2001, we processed 2.7 million applications for Employment Insurance benefits and issued approximately 20 million EI payments to about 650,000 persons. At an average of 18.5 weeks paid per claim, we paid a total of $9.5 billion in EI Income Benefits to Canadians. Beyond that, we received 29 million phone enquiries through our Interactive Voice Response system, 21 million enquiries were answered by our automated EI telemessage and about 8 million were answered by our Service Delivery Representatives at our EI call centres. We also issued 1.5 million Social Insurance Numbers. Consistent with our commitment to use new technologies to improve service, our clients carried out 8.6 million transactions with us through the use of TELEDEC (declaration of earnings and work while on EI by telephone). We conducted 0.9 million investigations into EI fraud and abuse, and we examined 29,672 appeals to Boards of Referees.

During 2000-2001, the Government made targeted changes to EI a priority and we supported that work. We also improved the overall effectiveness and quality of our services to Canadians. We paid particular attention to introducing a new approach to service delivery that provides as much assistance and information as possible to clients at their first point of contact. In addition, we continued to improve the management of the Social Insurance Number as well as developing key technology initiatives in keeping with our Government On-Line commitments.

Achievements and Their Impact on Canadiens

We are reporting our achievements against specific areas of performance that reflect the needs of working age Canadians, including young workers. They demonstrate progress towards strategic outcomes for the EI Income Benefits service line. The priorities we identified in our *2000-2001 Report on Plans and Priorities* are consistent with those outcomes.

Results for the EI Income Benefits key performance measures are described in detail in the narratives below. A table consolidating the measures to be reported for 2000-2001 is presented on page 33.

Income Support for Eligible Canadians Who Are Temporarily Out of the Workplace

This performance area is defined by results related to the provision of timely and accurate payments of EI benefits to eligible working age Canadians.

In 96.6% of cases, clients received their benefit cheques within 28 days of registration of the claim. Our level of service surpassed the 90% objective in all parts of the country.

A major initiative that we managed during 2000-2001 was to support and implement the expansion of EI parental benefits.

As part of the Government's 1999 Speech from the Throne commitment to address the needs of Canada's families, Parliament passed legislation changing EI special benefits in 2000. The legislation increased the duration of EI parental benefits from 10 to 35 weeks, meaning that the total of maternity and parental benefits payable to new parents expanded from the former six months to a year. Access to these benefits was also improved with a reduction in the number of hours required to qualify for special benefits from 700 to 600. The enhanced parental benefits became available to parents of children born or placed for adoption, on or after December 31, 2000.

> *"Giving children the best start in life is the best investment we can make in Canada's future. [...] The government will also help parents spend more time caring for young children and ensure they have the resources to meet their children's needs."*
>
> [1999 Speech from the Throne – Summary]

In order to make the required administrative changes to maternity, parental and sickness benefits prior to their implementation, our EI Income Benefits program and other branches carried out significant work to revise operational policies, procedures and guidelines, update training material, train staff on the changes and modify benefit payment systems. HRDC and the government supported the changes with a public information campaign. The best evidence of the results of this work was the smooth transition between the old rules and the new ones for clients.

Another significant undertaking in 2000-2001 was providing support to the Minister of Human Resources Development as she introduced legislation to refine portions of the *Employment Insurance Act*. Bill C-44, introduced in the fall of 2000, included proposed amendments to make the EI program more accessible for parents re-entering the labour force; for fishers to enjoy the same level of maternity, parental and sickness benefits as other claimants; and for repeat users of EI Income Benefits to not have their benefit rates reduced. Although Bill C-44 did not complete passage prior to the federal election, the Government re-introduced it as Bill C-2 in February 2001 and considerable work was done in the EI program to prepare for the projected changes. Bill C-2 received Royal Assent on May 10, 2001.

Awareness and Understanding of the Employment Insurance Program by Canadians

This performance area concerns informing Canadians to increase their understanding and awareness of the EI program and the eligibility requirements.

We began planning for what will be an annual national survey, beginning in 2001-2002, that will assess client service and awareness levels. The survey will centre on interviews with current clients and we will report results in next year's departmental performance report.

Another approach to assessing the level of understanding and awareness of the kind of changes that have been made is the percentage of unemployed individuals who are not eligible because they voluntarily left their last employment without just cause. While we can have a limited impact, it is our view that people who are aware of EI eligibility requirements may stay in jobs longer and not leave them without just cause. We communicate this information through work with employers, group information sessions with clients and improved information products that are accessible via the Internet.[19]

In recent years, Parliament has made important changes in the EI system designed to increase its impact as a program that supports working age people in staying employed and returning to work when they lose a job. This has been part of aligning the EI Income Benefits program more closely with its strategic outcome of enabling full participation in the workplace and the community.

Responsible Management of Public Funds

As a major income support program, our EI Income Benefits program has always emphasized results related to detection and prevention activities, and reducing incorrect payments of EI benefits. This contributes to our larger commitment to the strategic outcome of sustainable and effective program management and service delivery.

[19] For further information, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/employment_insurance.shtml

In 2000-2001, EI detection and prevention activities identified a total of $553 million in savings to the EI Account. This level of savings slightly exceeded the projected total of $550 million for the fiscal year. We introduced a broader based performance measurement system (a "balanced scorecard") to ensure that we would achieve all aspects of our mandate to prevent, detect and deter EI Income Benefits fraud and abuse.

We also followed through on our commitment for 2000-2001 to implement group information sessions in all our local offices to inform claimants about the EI program and their responsibilities while on claim. As part of the "balanced scorecard", we introduced new performance measures to track the number of clients who take part in these sessions.

The EI error rate identifies the percentage of incorrect benefit payments. In 2000-2001, the error rate was 6.46%, which represents potential incorrect payments of $609.6 million. Of the 6.46%, 2.47% was due to HRDC staff errors, 2.36% to claimant errors, 1.40% to employer errors, while miscellaneous errors accounted for 0.23%. To improve the accuracy of benefit payments, we provided our regional operations with an additional $3 million to implement quality monitoring and quality plans focused on reducing staff errors in processing claimant applications. This was to take the form of a quality monitoring and feedback mechanism for our Human Resource Centres of Canada, to begin in April 2001. This initiative will enable us to detect error trends and introduce corrective measures rapidly.

One of our ongoing priorities in the work to reduce fraud and abuse is to improve the management of the Social Insurance Number (SIN). The number of SIN investigations completed has doubled over the last few years. We improved the training tools for SIN identity fraud. We made an important step forward in relations with provinces when we reached an agreement with the New Brunswick government's Vital Statistics Division to obtain birth, death and name change information, with due consideration for privacy concerns. Now, information provided by SIN applicants in New Brunswick can be immediately verified for accuracy and the Social Insurance Registry can be updated as needed. We also discussed the possibility of gaining access to similar data with other provincial and territorial vital statistics agencies.

Consistent with a commitment that we had made, we worked with Statistics Canada to conduct a survey in the summer of 2000 to determine the impact and extent of the use of the SIN in the private sector. The results helped us to work with other federal departments to create a strategy to inform Canadians on the proper uses of their SIN.

Quality Service to Canadians

This performance area is measured against results related to the provision of the highest quality of service to Canadians through service standards which include providing access, speed of payment and service, interactive relationships with clients and improvement of the level of client satisfaction.

A major priority for service improvement continued to be improving the percentage of appeals scheduled to be heard by a Board of Referees within 30 days of the appeal being filed. We continued our progress toward the 90% target in 2000-2001, when 86.6% of appeals were scheduled within 30 days, an improvement of three percentage points over the previous year. The continuing improvement is linked to our full implementation of the Appeals Delivery Management System. This automated tracking system has led to improved management of appeals, improved performance, more reliable reporting of results and better service to the Canadians who appeal our decisions.

Another priority was improving the percentage of the 7.7 million calls in 2000-2001 to our call centres that were answered by a Service Delivery Representative within 3 minutes. We are aware that our 79.5% result fell well short of our target objective of 95% and we continue to focus our efforts to improve our service to clients in this area.

One of the challenges in making a major improvement to our call centre performance is that our call backlogs are concentrated at particular times (Mondays and Fridays) but it is difficult to appropriately resource our call centres for only these periods. We have also been adding services (such as renewing claims by phone) that tend to lengthen call durations. Nonetheless, we have made some progress in improving response times and we have an action plan to improve call centre service in 2001-2002.

Our contributions to meeting Government On-Line goals were a final major focus of improved client service for 2000-2001. We had two projects that tested on-line service delivery that could be available to Canadians in the near future. One of these was a successful pilot test of a project to allow individuals to submit applications for EI benefits on-line and securely. We also successfully pilot tested an on-line process through which employers can submit the Record of Employment data that we require to process EI applications. We also reached the Government On-Line target of making all our key EI information products available to the public via the Internet.[20]

[20] For further information, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/employment_insurance.shtml

Summary of Performance Measures

We report results for commitments we made in the *2000-2001 Report on Plans and Priorities*. The results and the context in which they were attained were described previously.

Strategic Outcomes To Provide Canadians with:	Demonstrated by:	Objective (O) Result (R)
The opportunity to fully participate in the workplace and community	➢ **Contribution to a smoothly functioning labour market by providing temporary income support** Percentage of unemployed individuals who were potentially eligible to receive EI Benefits in 1999 [21]	R: 80%
	➢ **Effective claims management** Percentage of first benefit cheques paid as early as legally possible (within 28 days of registration of Initial and Renewal claims)	O: 90% R: 96.6%
Sustainable and effective program management and service delivery	➢ **Effective appeals management** Number of appeals scheduled to be heard by the Board of Referees, within 30 days of the filing of an appeal	O: 90% R: 86.6%
	➢ **Effective telephone client service** Percentage of callers answered by a Service Delivery Agent within three minutes	O: 95% R: 79.5%
	➢ **Effective investigation and control activities** Dollar value of direct savings from detection activities and indirect savings from deterrence and prevention activities	O: $550M R: $553M

[21] Data for year 2000 not expected before October 2001.

Human Resources Investment

Our Strategic Outcomes:

To provide Canadians with the opportunity to fully participate in the workplace and community; and

sustainable and effective program management and service delivery.

Canada's quality of life is improved when all Canadians have the opportunities and skills to actively contribute to their lives and communities – economically and socially.

Through our Human Resources Investment (HRI) programs and services, HRDC helps to develop Canada's human resources and the capacity of Canadians to participate more fully in the workplace and the community. This reduces the dependence of individuals and communities on government intervention and income support. The result is improved Canadian productivity, opportunity and competitiveness. These in turn, improve the standard of living and quality of life of all Canadians.

Our HRI activities directly assisted approximately 2.9 million Canadians during 2000-2001. Approximately 4,000 HRDC employees helped to deliver these programs and services and provide related information to Canadians of all ages and at all stages in life. Our staff also works with groups with distinct needs such as youth-at-risk, Aboriginal people, homeless people and those at risk of homelessness, as well as Canadians with disabilities. HRI activities include a range of information, co-ordination and advisory services, grants, contributions, loan and statutory programs, as well as access to lifelong learning and skills development, employment and job creation opportunities. We work towards many of our results through partnerships with the provinces and territories, the private and voluntary sectors, education and training sectors, Aboriginal and community-based organizations.

GROSS SPENDING

(millions of dollars)	1998-1999 Actual	1999-2000 Actual	2000-2001 Planned Spending	2000-2001 Total Authorities	2000-2001 Actual
Gross Operating Expenditures[a]	320.5	385.1	496.0	468.1	444.1
Non-Statutory Grants & Contributions	1,369.1	884.0	1,017.4	929.9	763.9
Statutory Transfer Payments	1,065.7	1,082.7	1,636.7	1,134.5	1,134.5
Total Gross Expenditures	2,755.3	2,351.8	3,150.1	2,532.5	2,342.5
EI Part II - Employment Benefits and Support Measures	1,902.4	1,980.3	2,178.0	2,141.0	1,938.9
Loans disbursed under the *Canada Student Financial Assistance Act*	N/A	N/A	0.0	1,800.0	1,415.3
Consolidated Total for HRI	4,657.7	4,332.1	5,328.1	6,473.5	5,696.6
Full Time Equivalents	3,463	3,495	3,379	3,817	3,745

N/A – not applicable

a. For recoveries from the EI Account and net expenditures see Figure 2 on page 75.

Operating Environment and Challenges

As the most diverse area in all of HRDC service lines dealing with the public, our Human Resources Investment operating environment involves continuing responsiveness to changing client, community and partner needs, an active role in many high-profile Government of Canada initiatives and the need to respond to new opportunities and demands. It involves consistent use of evaluations and feedback from Canadians and our partners to focus our programming on those areas where we can best help to achieve our strategic outcomes for Canadians of all ages and those in groups with particular needs.

During 2000-2001, the primary focus throughout our Human Resource Investment service line was to improve our management of grant and contribution programs.[22] In addition to the actions noted elsewhere in this report, we restructured how we organize our work. The former Human Resources Investment branch was divided into three new groups: the Employment Programs branch, which deals mainly with employment programs delivered at the regional or local level; the Human Investment Program branch which is responsible for nationally delivered programs; and the National Secretariat on Homelessness. Over the upcoming year, each of the branches will be renewing their key result commitments to ensure they accurately reflect our services and benefits to Canadians and support achievement of our strategic outcomes.

22 More information on our improvements to the management of grants and contributions can be found on page 47.

Beyond the grants and contributions priority, we were involved in a series of major Government of Canada commitments, such as the Skills and Learning Agenda outlined in the January 2001 Speech from the Throne, modernizing our services to Canadians through Government On-Line and an evolving strategy of collaboration with communities to help them assess and address homelessness.

Virtually all of our work is now predicated on partnership-oriented strategies. For instance, programming in areas such as meeting the needs of children, improving access to the skills needed for an efficient labour market, promoting learning, supporting the strengths of Aboriginal communities and addressing the issues of homelessness rely on partnerships with provinces/territories, Aboriginal organizations, the voluntary sector and the private sector. We make our policy and program choices consistent with the principles of the Social Union Framework Agreement, and with decisions of the First Ministers, the Ministerial Council on Social Policy Renewal, the Forum of Labour Market Ministers, Ministers Responsible for Social Services and the Council of Ministers of Education.

Achievements and Their Impact on Canadians

We are reporting our achievements against specific areas of performance that demonstrate progress towards strategic outcomes for the HRI service line. The priorities we identified in our *2000-2001 Report on Plans and Priorities* are broadly consistent with these outcomes. In that report, we identified "Effective Management" as a strategic priority, the projected actions for which are covered by the Responsible Management and Quality Service outcomes and by the corporate outcome of Productive Work Environment and Sustainable Workforce.

Attachment to and Reintegration into the Labour Market

This performance area is defined by results related to an increase in Canadians' capacity to manage labour market transitions by providing support and information to prepare for, find and maintain employment.

Fluctuations in the unemployment rate highlight the importance of HRI programs and services to improve Canadians' capacity to manage labour market transitions – programs that provide support and information to individuals to prepare for, find and maintain employment – with a particular emphasis on meeting the needs of specific groups such as youth, Canadians with disabilities and Aboriginal people, as will be described later in this section. For instance, Youth Internship Canada had 22,828 participants in 2000-2001 at a cost of $65.4 million.

Part II of the *Employment Insurance (EI) Act* allows for active interventions for individuals who are without work. An "intervention" can include basic help, like creating a résumé or preparing for a job interview, or more long-term assistance, such as participation in a skill development program. In 2000-2001, 477,860 clients participated in 649,430 interventions available as Employment Benefits and Support Measures (EBSM) or similar programs and services under Part II of the *EI Act*. These programs and services accounted for $1,939 million of total program spending in 2000-2001.

After participating in these programs and services, including those delivered by our partners, 225,429 clients became employed or self-employed during 2000-2001. That represents a clear contribution toward our strategic outcome of full participation for Canadians in the workplace and community. As a result of EI Part I claimants returning to work prior to exhausting their claims, $739.2 million was realized in unpaid EI benefits over the year, a contribution to our strategic outcome of sustainable and effective program management.[23] Efforts to enhance our accountability framework for the EBSM continued with the development of indicators and a methodology to measure the medium term impacts of the EBSM on our clients. In 2001-2002, the set of proposed indicators and the methodology are expected to be tested in joint pilot arrangements with two or three provinces.

Of the total EI Part II program activity noted above, 46% of the spending was directly carried out by provincial and territorial governments through Labour Market Development Agreements (LMDA) with the Government of Canada. Seven provincial and territorial governments have full responsibility for designing active labour market programs and services, funded through the Employment Insurance Account. The most recent, the Canada-Nunavut Agreement on Labour Market Development, took effect in April 2000. Five other provinces and territories have co-managed LMDA, under which HRDC continues to deliver Canada's range of Employment Benefits and Support Measures. Each of those provinces or territories and the Government of Canada work together to set annual plans and priorities. In Ontario, HRDC remains fully responsible for active employment programs and services.

Following the June 2000 decision to close down the Canada Jobs Fund, the associated funding that had not been committed to agreements was redirected to the federal government's regional development agencies. These agencies are well-positioned to deliver a strategic, regionally-specific approach.

Another labour market program designed to sustain workplace participation is HRDC's Work Sharing program. This voluntary, EI Part I-funded program is designed to avert layoffs due to temporary decreases in operations. It provides Employment Insurance Income Benefits to eligible clients who willingly agree to work a temporarily reduced work week, so that employers can retain workers and employees can maintain skills. In 2000-2001, 16,491 individuals participated in the Work Sharing program, at a cost of $10.6 million to the Employment Insurance Account.

[23] The *Employment Insurance Monitoring and Assessment Report 2000* provides more detailed information on EBSMs and similar programs. See http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/eimar.shtml

HRDC also developed and committed to a three year action plan on Labour Market Information (LMI) to support the Forum of Labour Market Ministers. This will lead to a more coherent, relevant, individualized, accessible and co-ordinated approach to the development and delivery of LMI at the local, provincial and national level.

Labour market mobility was noted as a priority to assist working age Canadians in the Government's 1999 Speech from the Throne. The Government of Canada is working with the provinces, territories and other partners to reduce or eliminate those remaining barriers to labour market mobility that reduce job prospects for Canadians. For example, the Inter-provincial Standards (Red Seal) Program facilitates labour mobility in apprenticeable trades by encouraging all provinces and territories to recognize national standards in those trades. By the end of 2000-2001, 44 Red Seal trades covered at least 80% of all apprentices in Canada, while 13,875 Canadians earned Red Seal endorsement of their skills during 2000. Significant progress was also made during 2000-2001 in developing the Inter-provincial Computerized Examination and Management System – a databank of approximately 22,000 questions, which will accelerate and increase the efficiency and integrity of the Red Seal examination processes.

HRDC advisory, organizational, financial and logistical support helped professional occupational regulatory bodies in removing inter-provincial barriers, consistent with commitments under Chapter 7 of the Agreement on Internal Trade (AIT) on Labour Mobility. As of March 31, 2001, 51 professional occupations (such as architects and pharmacists) were working to remove inter-provincial barriers to worker mobility. HRDC provided financial support to 24 of these professional organizations to facilitate their efforts. It is anticipated that most of the professions will meet their AIT obligations by July 1, 2001, opening more doors for Canadians to take their professional skills anywhere in this country.[24]

Inclusion in the Workplace and Community

This performance area is defined by results related to the improvement of employment and participation of targeted groups (children, persons with disabilities, Aboriginal people, youth-at-risk) in the workplace and community.

The Government of Canada is deeply interested in addressing issues such as the unemployment rates among youth, Aboriginal people and persons with disabilities that are all well above the national average. The Government is also concerned about homelessness and the needs of children. HRDC has been given much of the mandate to address these issues and to develop ways to assess and report on the outcomes of this work. The work described under this area is complemented by efforts across the Human Resources Investment service line.

[24] For further information, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/stratpol/mobility/index.html

➢ Children

HRDC has a major role in initiatives that the Government of Canada has designed, often with partners, to give Canada's children the best start possible in life. The most far reaching has been the National Children's Agenda, a joint federal/provincial/territorial initiative. Other HRI support goes to family literacy initiatives and research into the adequacy, outcomes and cost-effectiveness of childcare and child welfare.

For example, in collaboration with six provinces, we supported the multi-phase "Looking After Children, Assessing Outcomes" project that tested the feasibility and potential impact of a tool that measures the interventions of agencies looking after children in state care. The assessment tool has attracted international attention as a best practice model and is expected to radically improve child welfare and youth practices in Canada. We also supported the "You Bet I Care!" project that produced systematic and comprehensive reports on the quality of child care centres and child care homes in Canada.[25]

Our First Nations and Inuit Child Care Initiative (FNICC) funds affordable and quality childcare. As a result, Aboriginal parents in First Nations and Inuit communities are better able to join or prepare for participating in the labour market to improve the financial prospects of their families. In 2000-2001, the FNICC supported approximately 7,000 childcare spaces and indirectly supported approximately another 4,900 childcare spaces. The Aboriginal Human Resources Development Strategy, described later in this section, maintains these spaces at a cost of $41 million annually.

➢ Youth

The 2001 Speech from the Throne reaffirmed the Government of Canada's commitment to fully participate in building Canada's future for our country's youth. Youth (aged 15 – 24) unemployment rates improved slightly during 2000-2001 from 13% in the prior fiscal year to 12.8%, however this unemployment rate still remains more than double the rate for either adult men or women.

> *"The Government will continue to help young Canadians contribute to their country, gain employment, and apply their business and creative skills."*
>
> [2001 Speech from the Throne]

The Youth Employment Strategy (YES) continues to be the focal point for efforts to fulfil the federal government's commitments to young Canadians. The goal of YES is to improve the employability of youth by helping them get the information, knowledge, skills and work experience they need to make career choices, pursue learning and prepare for and participate in the world of work. HRDC continues to deliver YES in co-operation with 13 federal departments and agencies and through private and voluntary sector partnerships, communities and other governments.

[25] More information about the "You Bet I Care!" project can be obtained at the following websites: http://www.worldlifecanada.ca and http://www.childcarecanada.org/research/complete/ybic2.html

HRDC's Youth Employment Initiatives are part of YES and include three work experience programs: Youth Service Canada (YSC), Youth Internship Canada (YIC) and Student Summer Job Action (SSJA). $189.1 million in program funds was invested in youth programs and 76,664 youth were served in 2000-2001. Of these participants, 7,942 became employed and 48,087 returned to school. YES also includes an Information and Awareness component designed to support labour market information and career development initiatives for young people, parents and youth serving agencies. Initiatives under this component of YES included a national advertising campaign on employment information for young people, a 1-800 telephone line, a Youth Employment Information website and Youth Info Fairs across the country.[26]

HRDC launched an Interdepartmental Youth Program Policy Forum to bring together senior level officials to discuss potential new opportunities and co-operative initiatives under YES. Two streams of activity concentrating on Youth-at-Risk and on the Government On-Line (GOL) Youth Cluster resulted from this.[27]

A number of initiatives under the Government of Canada's Youth Employment Strategy provide unemployed, underemployed and out-of-school youth with the opportunity to acquire transferable skills and meaningful work experience. For example Youth Service Canada, including its Youth-at-Risk elements, helped 3,982 youth gain work experience at a cost of $32.4 million.

The government decision to allocate new funds to meet the needs of homeless youth was used to enhance existing YES programs targeted at youth who are at risk of not making a successful transition to the labour market. As of March 31, 2001, $7.3 million was approved under the Youth-at-Risk and Youth Homelessness components for 52 projects addressing youth homelessness issues.[28]

➢ Canadians with Disabilities

HRDC's role as the Government of Canada's focal point for co-ordination and action on disability issues was reinforced during 2000-2001. As part of this, we co-ordinated the efforts of a new Assistant Deputy Minister Steering Committee bringing together 25 departments and agencies to improve coherence and co-ordination of the government's actions on disability. The committee identified disability supports, employment and employability, technology and Aboriginal people with disabilities as key priorities of the Federal Disability Agenda. In addition, four foundation elements were established – accountability, health, knowledge and research and community capacity building.

---

26 For further information, see http://www.youth.gc.ca

27 Work on the Youth Cluster is described later in this section under "Community, private and voluntary sector capacity to promote human development", on page 46.

28 For examples of projects, refer to the National Secretariat on Homelessness website at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/nsh-snsa

That co-ordinating role reflected our ongoing responsibility for programs and services designed to assist people with disabilities to prepare for, find and maintain work – a basic element in bringing about our strategic outcome of full participation. A highlight for 2000-2001 was our implementation of the February 2000 Budget announcement that the Opportunities Fund (OF) for Persons with Disabilities would become permanent. During the year, it helped 4,186 clients improve their employability. Of the participants in OF programs, 1,971 returned to work. The program was delivered at a cost of $20.6 million.

The Employability Assistance for People with Disabilities (EAPD) program provided $189.2 million to provinces for a range of measures to help persons with disabilities prepare for, find and keep employment. The Government of Canada contributes 50% of the cost, up to a maximum, of eligible provincial programs and services. The Government of Canada and the provinces are continuing to work toward full implementation of EAPD, which is scheduled for March 31, 2002. During 2000-2001, the federal and provincial governments also began work to develop the first annual report on EAPD, covering 1999-2000. This report is scheduled for release at the fall 2001 meeting of Ministers Responsible for Social Services.

Our Community Inclusion initiative invested with partners to develop and implement strategies to enable communities to become more inclusive of persons with intellectual disabilities and their families. During the year, about 514 communities were involved in community inclusion activities and 1,775 families and 7,940 individuals with disabilities were assisted.

HRDC also supported research and development into disability issues. For example, the Canadian Council on Rehabilitation and Work developed and managed pre-employment training through partnerships with employers, trainers, service providers, funders and persons with disabilities. The approach has also been an effective tool in building the capacity of community organizations to sustain ongoing relationships with employers.[29]

➢ Aboriginal Communities

2000-2001 was the second year of our new Aboriginal Human Resources Development Strategy (AHRDS). As part of the government's broader Aboriginal agenda, it integrates most of HRDC's Aboriginal programming, including labour market programs and programs for youth, Aboriginal people living in urban areas, persons with disabilities and First Nations and Inuit childcare. This takes place through some 79 Aboriginal Human Resources Development Agreements across Canada.

As we became more efficient and effective in our service delivery, in conjunction with our partners, we exceeded the AHRDS objectives for 2000-2001.[30] During the year, the AHRDS assisted 35,502 Aboriginal clients at a cost of $342.9 million. 2,003 clients returned to school and 11,944 became employed or self-employed resulting in $8.8 million in unpaid EI benefits and social assistance.

---

[29] For further information, see http://www.ccrw.org

[30] Objectives were published in the *2000-2001 Report on Plans and Priorities*, on page 32.

The new Aboriginal homelessness initiatives under the Urban Aboriginal Strategy (UAS) were mainly delivered through the existing AHRDS vehicles. These projects were aimed at facilitating the transition of Aboriginal persons at risk of homelessness to the labour market. As of March 31, 2001, $5.3 million was approved under Urban Aboriginal Strategy – Homelessness for 10 projects addressing Aboriginal homelessness issues.[31]

Educated, Skilled and Prepared Workforce

This performance area is defined by results related to the promotion of lifelong learning and skills development to improve Canadian productivity and competitiveness.

While Canada's economy requires workers with stronger and more varied skills and shortages of skilled workers exist in many occupations and industries, too many Canadians lack the required literacy skills for a knowledge-based economy. HRDC programs and services to address these situations in 2000-2001 took a series of forms, in addition to our work to help develop the government's broader Skills and Learning Agenda.

The largest part of HRDC's financial commitment in this area is our responsibility for the Government of Canada's financial assistance to post-secondary students and for assistance to families that are saving to help their children go to colleges, universities and other training institutions one day. This assistance is part of the reason that in 1998-1999, 34.4% of Canadian young people aged 18-24 were full-time post-secondary students.[32]

During 2000-2001 loan year, we assisted approximately 450,000 Canadians to access learning opportunities through provision of a student loan or interest subsidy. About 350,000 Canadians were provided with approximately $1.6 billion in Canada Student Loans for the 2000-2001 loan year. In addition, approximately another 100,000 students received an interest subsidy for previous loans but did not borrow more during the year. We also provided $109.4 million in temporary interest relief and debt reduction to approximately 135,000 borrowers having difficulty repaying their loans. Including Canada Study Grants of $56.6 million, the total program cost of the Canada Student Loans program was $802.3 million for the 2000-2001 fiscal year. As part of this total cost, about 4,500 Canada Study Grants were provided to students with permanent disabilities at a program cost of $9.3 million.[33]

In July 2000, the risk-shared financing arrangements for Canada Student Loans that we had with banks and other financial institutions ended. As of August 2000, the Government of Canada began to finance directly all new Canada Student Loans, supported by contracts with two service providers to administer and manage the loans. This transition in the delivery of loans from financial institutions to service providers was successful. The take-over of loans processing by service providers have been processed without error in at least 98% of cases.

---

31 For examples of projects, refer to the National Secretariat on Homelessness website at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/nsh-snsa

32 Education in Canada 2000, table 23, page 95, Statistics Canada.

33 For further information on the Canada Student Loans, see page 93 and http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/

The Canada Education Savings Grant (CESG) continued to be a success, encouraging Canadians to save for their children's post-secondary education by paying grants of up to $400 per year to beneficiaries of Registered Education Savings Plans (RESP). As of March 2001, approximately 20% of Canadian children were beneficiaries of an RESP and had benefited from the CESG program, up from 15% in March 2000. We estimate that during 2000-2001, Canadians contributed $2.17 billion to RESP ($2.4 billion in 1999-2000) at an estimated cost of $433.5 million in CESG ($334 million in 1999-2000) and by March 2001 the total aggregate value of savings in RESP was $7 billion.[34]

Beyond these programs and services, we continued ongoing activities that promoted research into and awareness of literacy issues, since higher levels of literacy are important contributors to full participation in society and the economy. For example, the research study "Literacy, Numeracy and Labour Market Outcomes" found that each year of additional education raises annual earnings by about 8.3%.[35] In addition, we also promoted the effective use of learning technologies, supported the establishment of learning initiatives with key national partners and encouraged the international mobility of students and faculty.

We also continued our work with partners who share our commitment to learning as a key to full participation towards the development of a lifelong learning culture in Canada. During 2000-2001, we supported projects undertaken by organizations such as Council of Ministers of Education of Canada, Conference Board of Canada, and Organization for Economic Co-operation and Development to address issues such as accessibility to post-secondary education, lifelong learning, and the recognition of prior learning acquired at work or in the community.

Other aspects of our work were aimed at helping employers and working age people to identify and act on their own learning needs or the skill needs of their workplace and industries. As part of that, many Employment Benefits and Support Measures (EBSM) or similar programs help participants prepare for employment by providing the opportunity to develop skills through work experience or training. For example, in 2000-2001, 154,464 working age Canadians participated in "Skills Development" interventions, at a cost of $812 million. Through this employment benefit, individuals obtain a negotiated level of financial assistance to take the training needed for occupations with good prospects of sustainable employment. Additionally, the Summer Career Placement component of the Student Summer Job Action program helped 49,854 students gain meaningful work experience and earn income to return to school at a program cost of $91.2 million.

HRDC was instrumental in the creation of the new Canadian Apprenticeship Forum (CAF), which is an industry partnership involving Provincial/Territorial Apprenticeship Board Chairs, labour, business, equity groups and education representatives, as well as the Canadian Council of Directors of Apprenticeship. CAF will address apprenticeship issues while being respectful of provincial/territorial jurisdiction over education and training.[36]

---

[34] This data is less than the *2000-2001 Report on Plans and Priorities* projections, because as the CESG program matures, better information is becoming available.

[35] For further information on this study and others, see http://www.nald.ca/nls/inpub/nlspub0.htm#4

[36] For further information, see http://www.caf-fca.org

Through the Sectoral Partnerships Initiative, HRDC supported the work of national sector groups in developing initiatives to improve training of the adult workforce. These included a project to help the mining industry upgrade the skills of its workers in order to deal with technological changes; an Internet-based tool to help employers and employees in the environment industry identify employee skill gaps; and the development of core curriculum for the bioinformatics industry. Several sectors, such as nursing, aerospace and home care undertook detailed studies of their human resource issues and trends. The nursing and home care studies are among the first in a series of sector studies being done with Health Canada in the health care Sector. These joint initiatives will involve most of the major health care professions as represented by their associations. Provincial and territorial governments are being consulted via Health Canada's consultative mechanisms.

HRDC also was influential in bringing together stakeholders in the construction, upstream oil and gas and the advanced wood products manufacturing industries to understand and address their human resource issues. These partnerships are expected to culminate in formalized sector councils in 2001-2002.

To help build support for lifelong learning in industries and workplaces, we continued to support sector councils, which are partnerships between business, labour and other sectors of the economy. This work took many forms; for example the sector councils covering mining and software developed new partnerships with educational and training institutions that will lead to curricula relevant to industry needs. Other sector councils developed national standards for specific occupations that educators can use to shape curricula for programs leading to those occupations.

Some sector councils pursued internship and mentorship programs to facilitate movement into and within industries. For example, Youth Science and Technology Internships provided young Canadians with valuable work experience in sectors including software, aquaculture, textiles, biotechnology, and steel.

Community, Private and Voluntary Sector Capacity to Promote Human Development

An important aspect of our strategic outcome of full participation in the economy and society is the recognition that we cannot achieve this by ourselves. With that in mind, in recent years we have expanded our support for other partners who share our commitment to opening more doors for Canadians. As a result, this performance area is measured against results to increase the capacity of partners to more fully participate in the design and delivery of programs, services and policies.

The Speech from the Throne included as priorities the building of partnerships with, and the capacity of, Canadian communities and the private and voluntary sectors. It recognized that these groups must be included as full partners in the design, ongoing management and delivery of programs and services if Canada is to reach many of its human development goals.

HRDC's commitment to support improved capacity to promote human development through these kinds of partnerships took three major forms in 2000-2001. The first was to support organizations such as the sector councils and those representing people with disabilities. Initiatives to support partnership development in both areas were described earlier in this section. It also includes HRDC's role in the Government of Canada's Voluntary Sector Initiative (VSI).[37] The focal point of that work was to foster collaboration between the Government of Canada and voluntary sector. HRDC's Assistant Deputy Minister (ADM) of Human Investment Programs chairs two ADM committees for the VSI and is a member of the joint table which oversees and co-ordinates the VSI as a whole. HRDC also co-led, with Canadian Heritage, the planning for the 2001 International Year of Volunteers.[38]

HRDC supported research and development in the national voluntary sector. For example, "Our Millennium" was a national initiative engaging Canadians in special projects and efforts to improve the quality of life in communities and recording their stories of community building. In total, 5,550 gifts involving approximately 4.5 million participants were registered in the National Gift Registry at the National Archives. Analysis of the Registry identified key factors for strengthening community capacity and social capital building that will help in our future voluntary sector support efforts.[39]

Another example of that work was our strengthening of partnerships in the voluntary and private sectors around youth employment issues. We contributed to strengthening the capacity of the National Youth Serving Agencies Secretariat by helping to enhance its linkages and raising awareness of the Secretariat with other organizations.

The second major form of building improved capacity for human development was through expanding and improving information and services. Our commitment has been to provide and ensure access to information and services that help Canadians make more informed decisions about work, learning and social and economic issues. As part of this, we launched or improved many labour market information products. HRDC completed updating the National Occupational Classification (NOC), which is the basis for all labour market information in Canada, in time for Census 2001. The labour exchange service is being enhanced to combine the popular Job Bank and the Electronic Labour Exchange.

Much of our attention was to Government On-Line (GOL) issues. We met the target of providing on-line information and application forms for our key programs and services by December 31, 2000. We contributed to begin work that will give Canadians the ease of a common look and feel for HRDC websites. We also led the work on two clusters of information on the newly revised Government of Canada website: Jobs, Workers, Training and Careers; and Human Resources/Employment.[40]

---

37 For further information, see http://www.pco-bcp.gc.ca/volunteer/

38 For further information on the International Year of Volunteers, see http://www.iyv2001.org and http://www.iyvcanada.org/main.php

39 For further information on "Our Millennium", see http://www.archives.ca/05/0528_e.html

40 For further information, see http://www.canada.gc.ca

As well, to ensure that the GOL Youth e-Cluster would be truly reflective of young people's interests, we conducted a recruitment campaign to identify a National Youth e-Cluster Development Team and a Virtual Youth Team in early 2001. Both teams are providing input, feedback and constructive criticism so the e-Cluster contains clear, concise and relevant information on programs and services offered by the Government of Canada of relevance to young people.

As part of the Government of Canada's Connecting Canadians strategy, HRDC continued to develop Community Learning Networks (CLN) with Canadian communities. These local partnerships help communities to build local information and communication and technology based skills and learning capacity. This helps them and the people who live there to better participate in the new economy. These investments are of particular importance to communities undergoing serious economic adjustments and "digital divide" pressures. As of March 2001, CLN were in place in about 300 (10%) of Canadian communities, with half of these in rural areas.

The third major form of building improved capacity for human development related to work under the National Homelessness Initiative, which is described in detail immediately below.

Work in Partnership to Identify and Address Service Gaps for Homeless Canadians

One of the basic elements in full participation is a place to live. Recognizing that homelessness was a growing problem in Canada, the Government of Canada, on December 17, 1999, announced the creation of the National Homelessness Initiative. The National Secretariat on Homelessness was established to support its implementation.

HRDC received $432 million over three years for:

- the Supporting Communities Partnership Initiative ($305 million);
- enhancements to the Youth Employment Strategy ($59 million) and the Urban Aboriginal Strategy ($59 million); and
- $9 million for research and planning.

The cornerstone of the National Homelessness Initiative (NHI) is the Supporting Communities Partnership Initiative (SCPI). The three-year SCPI incorporates an approach that is founded on the notion that the most effective approaches to deal with homelessness will be developed by communities, for communities. The intent of SCPI is to provide a flexible means for communities to plan and implement comprehensive local strategies to deal with homelessness. By March 31, 2001, the 61 communities identified as having homelessness problems all had organizational committees in place to develop the co-ordinated strategies necessary to combat homelessness.

From Vancouver to St. John's and Windsor to Iqaluit, communities have succeeded in coming together to identify priorities and begin a process of developing a more sustainable, planned response to homelessness. In consultation with all interested parties, communities have developed plans that assess the gaps in the care that is provided to the homeless and identify how those gaps will be filled. By March 31, 2001, plans had been approved for 7 of Canada's 10 major cities, which receive 80% of the SCPI funding. In total, 12 plans were approved for the 61 identified SCPI communities.

While the development and planning process unfolded, support was provided for actions to address critical needs in the 61 SCPI communities. In all, 95 urgent needs projects in 22 communities for a total of $14.8 million were approved.

A key object of the SCPI is to provide initial funding and positive incentives that will enable communities to find resources to support their initiatives. As a result, communities have been able to financially engage other federal departments, provincial and municipal governments, the private sector and charitable donations to support identified community initiatives. They have also obtained in-kind services from not-for-profit organizations and the public.

As of March 31, 2001, SCPI communities identified a total of $561.4 million in non-federal government funding where:

- provinces and territories agreed to commit $389.2 million over four years to match the SCPI funding; and
- SCPI communities identified $172.2 million from other sources.

As of March 31, 2001, $126.7 million in federal funding was approved under SCPI to support communities for planning, urgent needs and other projects that addressed gaps for homeless people. These funds are being used to support a variety of projects, from the construction of a new building for homeless services in Calgary to funding a counselling, outreach and overnight shelter for youth-at-risk in Winnipeg.[41]

Responsible Management of Public Funds

The performance under the Human Resources Investment service line is defined by results related to the improvement of the integrity of public funds. That work is essential to our achievement of the strategic objective of sustainable and effective program management and service delivery.

Strengthening the management and administration of our grant and contribution programs was a major priority during 2000-2001. Through the combined efforts of various groups within the department, HRI has been active in addressing the management issues identified in the 2000 Internal Audit Report on Grants and Contributions. This work took place through the implementation of the Six-Point Action Plan and other related measures.

[41] For examples of projects, refer to the National Secretariat on Homelessness website at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/nsh-snsa/

Under the Action Plan, we strengthened our management control framework through such actions as implementing a quality assurance process to detect and correct errors in grants and contributions administration at the earliest possible time. Our national Performance Tracking Directorate, another element of the management control framework, continuously sampled grant and contribution files from across the country to measure compliance with legislation, terms and conditions, and policies. We also strengthened our oversight and follow-through on internal audit recommendations to ensure that recommended corrective actions were implemented.

As part of this comprehensive effort, we took specific steps to ensure that controls are in place, such as providing staff with clear policy directives and work instruments to ensure that all projects are administered consistently and correctly. We also standardized departmental training modules, established mandatory courses and provided appropriate training to managers and staff. By the end of March 2001, more than 1,630 HRDC employees had participated in courses addressing aspects of program administration.

We have been able to show that these measures are having their intended effect. The Performance Tracking Directorate reports from August and December 2000 and from March 2001 concluded that there had been "significant, measurable improvements in the overall administration of grants and contributions since the 1999 Internal Audit Bureau report". By March 2001, Performance Tracking Directorate assessments showed that the files they reviewed demonstrated a compliance rate of greater than 90% in 54 of the 67 assessment factors for which there were valid results. These assessments also noted areas to be strengthened, taking into account the fact that many of the files reviewed had started in the five months following the launch of the Six-Point Action Plan in February 2000. We had not yet fully implemented many of our actions to strengthen administration by that time. As a result, subsequent Performance Tracking data should show still greater improvements.[42]

In keeping with our commitment to openness and transparency, we published four quarterly progress reports on the implementation of the Six-Point Action Plan and our other related measures. We supported the Government in responding to the report of the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities in the fall of 2000, as well as replying to the Auditor General's report in October 2000. We will continue to inform Parliament and the public of the impact of our corrective measures through our annual departmental performance reporting.

The measurable improvement that we achieved earned recognition from external observers. In his October 2000 Report, the Auditor General noted that "[...] HRDC is making good progress in meeting the commitments made in the Six-Point Action Plan and other plans formulated to correct identified problems". As well, on May 17, 2001, the Standing Committee on Public Accounts recognized "the serious efforts made by the department to correct the many outstanding problems in the administration and management of grants and contributions identified by various audits. Much has already been accomplished, there seems to be evidence of improvements".

[42] The Performance Tracking Directorate's reports are available on HRDC's website at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/index.shtml

Recognizing that we needed to go beyond improving the management of individual grant and contribution projects, we launched the Program Management Initiative to address the overall management of these programs. During 2000-2001 we focussed our work under the Initiative on making sure we were "doing things right." By completing the first phase of this initiative, we developed results-based accountability frameworks for each of our grant and contribution programs. These include a full description of the program, a logic model for the funding strategy, description of roles and responsibilities, performance measures, audit and evaluation plans and a reporting framework. This work was completed prior to the deadline of March 31, 2001 and set the stage for additional efforts to take place in 2001-2002.

We also improved the availability and consistency of information on our grant and contribution programs. In December 2000, we published comprehensive information on our departmental website. This included program descriptions, eligibility requirements and information on how to apply. We also provided this information to all Members of Parliament.[43]

We recognize how important it is to provide the responsive service that Canadians expect. We also know that we must have sound financial controls so that we can be accountable. While we have come a long way in strengthening our controls, we also know that some of our sponsors have only limited administrative capacity and that responding to departmental expectations for documentation and reporting can be challenging. As a result, we need to constantly examine and reduce paper burden while at the same time ensuring that we retain the controls that are necessary for good management and accountability. We are approaching this through careful application of risk management principles.

Quality Service to Canadians

This performance area is measured against results that help to define our strategic objective of sustainable and effective program management and service delivery. They are linked to the provision of the highest quality service to Canadians through service standards which include providing access, speed of payment and service, interactive relationships with clients and improvement of the level of client satisfaction with HRDC services.

The delivery of quality services that respond to the needs of Canadians is a key pillar of the federal government's management framework as set out in *Results for Canadians*. All parts of our Human Resources Investment service line are committed to ensuring that they provide the highest quality of program and services to clients. For example, during 2000-2001, 95.4% of HRI clients paid through HRDC's systems received their first Employment Benefits and Support Measures (EBSM) cheque within 28 days of qualifying for benefits.[44]

[43] For further information, see http://www18.hrdc-drhc.gc.ca

[44] Data is only available for provinces and territories where HRDC delivers EBSMs.

The National Homelessness Initiative provided a particular focus for improving service because we wanted to identify and eliminate administrative irritants that would make it more difficult for organizations providing services to homeless people to work with us. Based on a partners survey, we took actions to clarify application requirements and reduce the number of forms that we use. We also developed an application template with an accompanying guide that simplifies application requirements and reduces our need to make requests for more information or clarification. A shorter, less complicated application/contribution agreement for proposals valued at under $25,000 was also developed.

We also took service quality into account in our redesign of the Canada Student Loans delivery system during 2000-2001. In moving to a system in which the government directly finances the loans, we wanted to ensure that service delivery continued to be of high quality to students. As a result, we made client satisfaction a key performance incentive in our contracts with service providers. In future, student borrowers will be surveyed to measure their satisfaction so that we can ensure a borrower's experience with student loans is significantly improved.

In our *2000-2001 Report on Plans and Priorities*, we identified effective human resources management as a priority for the service line. It is one that is deeply linked to our quality of service. With the division of the old Human Resources Investment branch into three distinct groups, each of those new branches faced the need to reorganize its own human resources.

For example, our Human Investment Programs branch developed a Human Resources Strategy including a recruitment and retention plan, as well as a Workload Management Strategy during 2000-2001. These were developed to address issues identified through employee surveys and other feedback mechanisms, strengthen human resources planning and management and improve workload management. They were also developed to plan for a rising number of employees eligible for retirement, to develop new and enhanced skills among staff as well as to achieve a more diverse and fair workplace.

Summary of Performance Measures

We report results for commitments we made in the *2000-2001 Report on Plans and Priorities*. The results and the context in which they were attained were described previously.

Strategic Outcomes To Provide Canadians with:	Demonstrated by:	Objective (O) Result (R)
The opportunity to fully participate in the workplace and community	➢ **Access to employment by all Canadians**[45]	
	Number of clients (EI and CRF) employed or self-employed following Human Resources Investment interventions[46]	O: 223,527 R: 225,429
	Unpaid benefits (EI Part I) resulting from Employment Insurance claimants returning to work before the end of their benefit period following participation in Employment Benefits and Support Measures	O: $719.3M R: $739.2M
	➢ **Access to learning opportunities**	
	Number of Canadians who access learning opportunities as a result of Canada Student Loans, Canada Student Loans - Interest Subsidies and Canada Education Savings Grant programs[47]	O: 415,000 R: 450,000
	Number of youth and Aboriginal clients who return to school following Human Resources Investment program interventions[48]	R: 50,090
Sustainable and effective program management and service delivery	➢ **Effective administration and financial management practices**	
	Implementation of HRDC's action plan within prescribed time frames - Grants and Contributions Action Plan	O: 100% R: 100%

[45] The objective differs from those presented in the *2000-2001 Report on Plans and Priorities* as a result of objective setting consultations with the provinces/territories.

[46] An Intervention refers to a program or service started between April 1, 2000 and March 31, 2001. Depending on the needs of the client more than one intervention may be required to achieve a return to employment. Such a client would only be counted once in the return to employment count.

[47] Data for CESG is not available.

[48] Due to lack of historical data, no objective was set for this new measure in the *2000-2001 Report on Plans and Priorities*. The result incorporates those students who have returned to school following a summer work experience provided through Summer Career Placement (SCP). Based on SCP follow-up assessments, 94% of youth clients return to school.

Labour

Our Strategic Outcomes:

To provide Canadians with safe, fair, stable and productive workplaces; and

sustainable and effective program management and service delivery.

The Government of Canada recognizes that strong and sustainable growth depends on partnerships and the promotion of values such as equality, health, safety, co-operation and productivity in workplaces across Canada.

Through our Labour Program, HRDC strives to promote and sustain stable industrial relations and a safe, equitable and productive workplace for the more than one million Canadians and 40,000 work sites under the federal jurisdiction. We provide fire protection services and workers' compensation services for the Government of Canada. We also collect and disseminate labour and workplace information and foster constructive labour-management relations. We encourage and support domestic and international labour co-operation. Much of our work takes place through partnerships with employers, unions, non-governmental organizations, provincial and territorial governments and international organizations. Together, all these actions contribute to achievement of the strategic outcomes that we expect of this program. They are of particular importance to working age Canadians.

Almost 700 HRDC employees provide or directly support the activities of the Labour Program. Total gross spending in 2000-2001 was $168.4 million.

GROSS SPENDING

(millions of dollars)	1998-1999 Actual	1999-2000 Actual	2000-2001 Planned Spending	2000-2001 Total Authorities	2000-2001 Actual
Gross Operating Expenditures[a]	51.4	54.4	59.0	55.2	53.9
Non-statutory Transfer Payments	2.4	2.2	3.9	2.9	1.8
Workers' Compensation payments	102.9	102.1	97.4	112.7	112.7
Consolidated Total for Labour	156.7	158.7	160.2	170.8	168.4
Full Time Equivalents	612	658	673	653	650

a. For detailed financial information, see Figure 2 on page 75.

Operating Environment and Challenges

Workers under federal jurisdiction are generally in industries which are international or interprovincial in scope, as well as a select few deemed to be for the general advantage of Canada. Delivering Labour Program services and meeting our legislated mandates is challenging due to the number of work sites and their locations across Canada. Compounding this is the increasing rate at which technology is altering working life in Canada. HRDC's Labour Program responds to these challenges through consultation and open dialogue with the clients we serve.

A key challenge for labour policy in Canada is the increase in non-standard work. Only one-third of workers in Canada work a standard five day, nine-to-five work week, while there is a rising number of people in contract work or self-employment.

A distinct set of challenges accompany addressing the social and economic impacts of globalization. Canada is attentive to the need to design labour agreements to accompany trade agreements which suit the signatories' labour legislation and industrial relations environment, while ensuring respect for fundamental rights and principles. This is an important aspect of communicating Canadian values and reflecting the interests of working people and employers.

Achievements and Their Impacts on Canadians

We are reporting our achievements against specific areas of performance that demonstrate progress towards strategic outcomes for the Labour service line. The priorities we identified in our *2000-2001 Report on Plans and Priorities* are consistent with these outcomes.

Results for the Labour key performance measures are described in detail in the narratives below. A table consolidating them for 2000-2001 is presented on page 58.

Constructive and Stable Labour-Management Relations in Federally-Regulated Workplaces

Canadians benefit when workplaces are safe, fair, stable and productive. In practice the maintenance of effective labour-management relationships does a great deal to create those benefits. By avoiding work stoppages and encouraging productive approaches to dealing with workplace issues, the benefits reach well outside workplaces, all the way into Canada's economic and social health. Therefore, this performance area is defined by results related to the assistance in building constructive labour-management relationships and the peaceful resolution of collective bargaining disputes to reduce the incidence of work stoppages.

When employer and union representatives are unable to agree on the terms of a collective agreement, HRDC's Labour Program provides dispute resolution assistance through our Federal Mediation and Conciliation Service (FMCS). The FMCS handles between 300-400 cases every year and consistently over 90% of disputes referred to the FMCS for assistance are settled without work stoppage. This is an important contributor to the productivity and health of the Canadian economy. In 2000-2001, the settlement rate was 94%. Of those disputes finalized during the year with FMCS assistance, only 14 involved work stoppages prior to settlement. The resulting days lost represented less than one-twentieth of one per cent of all available working time. The number of days lost due to legal work stoppages was one of the lowest ever recorded.

We continued to offer a comprehensive and innovative Preventive Mediation Program. Through the use of various preventive mediation and alternative dispute resolution techniques, we encouraged unions and employers in the federal jurisdiction to establish and maintain constructive working relationships. For example, in September 2000, an interest-based negotiations skills workshop was provided to AT&T Canada and the United Steelworkers of America. At the end of the workshop, the parties had a new contract, a stronger relationship and an important new tool for the continued management of their partnership.

Another key to better improved labour-management relations was our improvement of access to information on collective bargaining and related issues. During 2000-2001, we expanded our analysis of collective agreements in Canada, increased Internet-based access to the texts of collective agreements and provided a series of publications.[49] We responded to 6,300 information requests/consultations, up from 5,200 in 1999-2000.

Health and Safety of Federally-Regulated Workplaces

Canadians want safe, healthy workplaces and expect their governments to support workplace partners in achieving that goal. This performance area is defined by results related to the decrease of the number and the severity of workplace injuries by providing regulations governing working conditions and conducting inspections to promote and improve compliance.

Our Labour program continues to promote health and safety in federally-regulated workplaces by conducting inspections, responding to complaints and assisting employers in meeting their obligations and responsibilities. We also continue to focus on a strategy based on partnerships and education as a means of creating lasting voluntary compliance, as opposed to simply enforcing through punitive measures. That positive strategy was reinforced by the passage of Bill C-12 amending Part II (Occupational Health and Safety) of the *Canada Labour Code*, which is described later in this section. In 2000-2001, our Labour Affairs Officers resolved 97.5% of situations of non-compliance (excluding situations of danger) through assurances of voluntary compliance, which was above the target.

[49] For further information, see http://206.191.16.138/gol/main_e.shtml

As part of this work, we conducted over 4,400 health and safety interventions which included counselling, audits, inspections, complaints investigations, prosecutions and technical surveys. In addition, our officers responded to 97 cases in which employees refused to work based on health and safety concerns and well in excess of 300 hazardous occurrences.

One priority during the year was to look at the workplace health and safety priorities of young people. We helped sponsor the first national conference on youth and health and safety because young people have a third of all lost-time injuries in Canadian workplaces. We worked with groups representing youth, industry and the labour movement. Youth delegates identified major trends affecting youth health and safety in Canada's workplaces. They called for enhanced education and training; improved general awareness for employers and employees; enforcement; attention to the communications skills of supervisors; addressing the availability and cost of information; and a need for national standards and activities falling outside the usual health and safety net. The conference generated a series of recommendations to address these trends. A senior panel of federal and provincial government officials, labour representatives and federal ministers, including the Minister of Labour received them and made commitments to follow up the recommendations from young people.

Awareness of Occupational Health and Safety Practices and Regulations

This performance area is defined by results related to the increased awareness of health and safety practices and regulations through mid-term assessment in 2003.

During 2000-2001, as a result of the passage of Bill C-12 amending Part II of the *Canada Labour Code*, we placed an emphasis on increasing client awareness of the changes to the *Code*. These amendments strengthen the internal responsibility system by giving the workplace partners a stronger role in the identification and resolution of health and safety concerns. Through group sessions and individual visits to workplaces, we reached 12,000 employer and employee representatives. To support that work, we produced educational materials, conducted client information sessions and used the Internet to disseminate information. We saw these measures as first steps to an ongoing, broad-based client education strategy involving links to employer and employee organizations. Another part of that strategy was to invite national employer associations to link their website to our national Labour program website.[50] This will allow efficient information dissemination to a large audience at minimal cost.

Fairness of Federally-Regulated Workplaces

This performance area is defined by results related to the resolution of unjust dismissal complaints. It largely reflects our responsibility for addressing complaints filed under the *Canada Labour Code*.

[50] For further information, see http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca

During 2000-2001, the Labour Program conducted over 7,200 labour standards interventions with employers and workers. While labour standards work is principally reactive in terms of responding to complaints, we did significant ground work to reduce our reactive workload through proactive interventions and education. We continue to view close partnership with federally-regulated employees and employers as the key to effective responses.

HRDC's Labour Program continues to meet objectives for timely responses to complaints of unjust dismissals (within two days) and their resolution. The objective regarding resolution is for Labour Affairs Officers (LAOs) to resolve 75% of unjust dismissals, thereby preventing those cases from going to adjudication and incurring high adjudication costs. Our LAOs resolved 76.1% of unjust dismissal complaints in 2000-2001. In addition, we are striving to improve client service in this area by introducing added ways to deal with unjust dismissal complaints. One way was to provide the opportunity for complainants to resolve complaints using self-help kits. We also made a point of trying to resolve complaints by screening and addressing non-complex ones at the first point of contact.

We introduced a pilot project to test an alternate dispute resolution process for unjust dismissals in 2000-2001. The pilot was carried out in the banking sector and, to a lesser extent, the trucking industry. Pilot statistics for the banking sector demonstrated a 91.1% acceptance rate when parties to a complaint were offered mediation and a success rate of 85.4%. Due to the apparent success of the pilot, we rolled out alternate dispute resolution nationally and to all industries on April 1, 2001.

Our Labour Program continues to conduct research on emerging issues in the workplace, explore possible policy options and provide information and assistance to stakeholders. While much of this is designed to meet the needs of working age Canadians and employers, it also responds to the broader interests of all Canadians.

For example, following the October 1999 Speech from the Throne commitment to "make federally-regulated workplaces more family friendly", we worked on ways in which workplaces can provide improved support for working parents. The *Canada Labour Code* was amended to provide job protection for up to a year for parents utilizing the extended period of maternity-parental benefits available under Employment Insurance. All provinces and territories have either amended their labour codes to do the same or are doing so. We launched a new website on Work-Life Balance to provide information on why and how workplace parties can implement measures to enhance work-life balance.[51] We have posted research studies on the site, one on collective agreement provisions supporting work-life balance and the other on workplace-supported childcare experience. Ministers responsible for labour across Canada undertook an information study of work-life balance measures across Canada and agreed to collaborate on information sharing and promotional activities.

In October of 2000, the Minister of Justice and the Minister of Labour appointed Beth Bilson, Dean of Law at the University of Saskatchewan, as Chair of the Pay Equity Task Force, which will review federal pay equity legislation. The report of the Task Force is anticipated in the autumn of 2002.

[51] For further information, see http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca/worklife/

Quality Service to Canadians

As with all parts of HRDC, our Labour Program is improving service to the employers and workers it serves and increasingly to the broader community of Canadians interested in workplace issues. This performance area is measured against results related to the provision of the highest quality service to Canadians through service standards which include providing access, speed of payment and service, interactive relationships with clients and improvement of the level of client satisfaction with HRDC services.

We continued to meet our high standards of Labour Program service to Canadians. For example, our Labour Affairs Officers provided 24-hour emergency response times for fatal accidents and refusals to work. As well, they responded to complaints of unjust dismissal within two days. As described throughout this section, we increased information and services available to Canadians via the Internet. We also began work to link information from many sources in order to serve clients more efficiently. To do so, we collaborated with employers, employer/employee associations, other federal and provincial departments, as well as other health and safety/standards organizations.

Because information is particularly important to Labour Program clients, we have maintained an internal service standard of 24 hours while responding to and/or providing collective bargaining and industrial relations information to an ever-increasing number of clients through greater use of new technologies.

Promoting Respect for Workers' Rights and Labour Co-operation Internationally

Respect for workers' rights and labour co-operation is an example of Canadian values in action in very practical ways. As part of this, our Labour Program supported the process which led to a labour co-operation agreement between Canada and Costa Rica to complement the free trade agreement which was signed in the spring of 2001.

Canada ratified International Labour Organization (ILO) Convention 182 on the Prohibition and Immediate Action for the Elimination of the Worst Forms of Child Labour on June 6, 2000 and committed $3 million per year, for five years, to support the ILO's International Program for the Elimination of Child Labour. We also began the process to obtain provincial and territorial agreement for Canadian ratification of ILO core Convention 29 on Forced Labour.

Summary of Performance Measures

We report results for commitments we made in the *2000-2001 Report on Plans and Priorities*. The results and the context in which they were attained were described previously.

Strategic Outcomes To Provide Canadians with:	Demonstrated by:	Objective (O) Result (R)
Safe, fair, stable and productive workplaces	➢ **A safe, healthy and equitable environment and a stable labour-management relations climate**	
	Percentage of collective bargaining disputes settled under Part I of the *Canada Labour Code* without work stoppage	O: 90% R: 94%
	Percentage of Part II situations of non-compliance (excluding situations of danger) voluntarily resolved through the acceptance of Assurances of Voluntary Compliance (Part II of the *Canada Labour Code*)	O: 90% R: 97.5%
	Percentage of unjust dismissal complaints settled by inspectors (Part III of the *Canada Labour Code*)	O: 75% R: 76.1%
Sustainable and effective program management and service delivery	Expanded awareness and utilization of our information products and services expressed as a year-over-year percentage increase in the number of information requests and/or consultations on collective bargaining and industrial relations-related information	O: 6% R: 21%

Sound Departmental Management

Our Strategic Outcome:

To provide Canadians with sustainable and effective program management and service delivery.

HRDC recognizes that we achieve our strategic outcomes through both new or enhanced initiatives in individual service lines and those that address department-wide management priorities. During 2000-2001, these department-wide actions complemented our ongoing range of corporate services that include policy development and co-ordination, communications, computer systems and technology supports. They also include financial, administrative and human resource functions.

Enhanced HRDC Governance and Accountability

We established a new Corporate Affairs and Planning (CAP) branch as part of a broader set of initiatives to improve decision-making and accountability in the department. The branch works closely with all parts of the department to establish strategic directions and priorities and develop and implement integrated departmental-level business plans. The branch helps improve HRDC's ability to track departmental activities, monitor progress and measure performance against plans. In addition, CAP links issues management to longer-term strategic directions and objectives of the department and the Government's broader agenda.

Achievements and their Impacts on Canadians

We are reporting our achievements against specific areas of performance that demonstrate progress towards our strategic outcome. The priorities we identified in our *2000-2001 Report on Plans and Priorities* are consistent with those outcomes.

Results are described in details in the narratives below. A table consolidating the key measures to be reported for 2000-2001 is presented on page 66.

Responsible Management of Public Funds

This performance area is defined by results related to the improvement of the integrity of public funds.

➢ Recovery of Monies Owed to the Crown

HRDC manages the largest portfolios of non-tax accounts receivables in the government, a $2.4 billion portfolio that consists of Canada Student Loans (71%), Employment Insurance (24%) and Income Security Programs (5%). The efficiency of prompt collection action, and fair, consistent and equitable treatment of HRDC debtors is a priority within the department and one that reflects our commitment to the strategic outcome of effective program management.

For 2000-2001, two key results for Canadians indicated the effective and efficient collection of monies owed to the Crown, and therefore to taxpayers.

- $198.4 million collected relating to Employment Insurance and Employment Programs ($187.2 million expected); and
- $125.9 million collected relating to Canada Student Loans Program ($157.0 million expected).

The 20% shortfall in collections of Canada Student Loans was due to three factors. First, our normal processes were altered while we implemented a new National Master Standing Offer for private collection agencies (PCAs). Second, the PCAs required time to adapt to new business rules covering the process for collecting HRDC accounts in order to avoid complaints. Third, we identified fewer accounts to assign to PCAs than expected.

Beyond that recovery priority, our workplan had three key commitments:

- the implementation of a single accounts receivable system for HRDC, previously delayed due to systems priorities and the introduction of accrual accounting for Government financial information, is now scheduled for October-November 2001.
- through the Accounts Receivable Strategy, HRDC is working with other departments and central agencies to remove barriers to effective collection to enable freer exchange of information on Crown debtors and set-off between departments, thus increasing recoveries and reducing deletion of debts.
- harmonization of the departmental accounts receivable policy is an ongoing process, as we continue to revise, standardize and update recovery policies for program receivables. We developed a pamphlet entitled "Human Resources Development Canada, Collection Policies" to explain the rights and obligations of clients owing a debt to the Crown as part of our interest in providing courteous service, even in more difficult situations.

We also began to work toward a change in how we manage the older Employment Insurance overpayments that we recover through deductions from current benefits – our Agreed Deduction program. This has been the responsibility of our Employment Insurance branch but is moving to our Financial and Administrative Services branch to respond to a recommendation from the Auditor General.

We continued our internal review to promote organizational and operational efficiencies including increased communications between Regional and National Collections.

In addition, we identified and participated in the implementation of changes to various systems and processes to make recovery more effective. This included participation in the development of the new directly-financed Canada Student Loans, which followed the expiration of the Canada Student Loans Risk Shared Agreement on July 31, 2000.

Sound and Responsive Departmental Infrastructure to Deliver Information and Results to Canadians

This performance area is defined by results related to the delivery and maintenance of Information Technology support to improve service delivery to Canadians.

➢ Systems

Computer systems are the backbone of HRDC's service delivery to Canadians. However, as taxpayers, those same Canadians want us to make a priority of the most effective systems investments. During 2000-2001, we addressed the reality of many competing pressures for investments in new or enhanced systems in a number of ways. We launched our Information Technology (IT) Vision that provides overall direction for our information technology and information management investments. This includes a strategy of how we should use technology to advance accessible services to individuals, businesses and to our partners.

We also assessed the HRDC systems implications of Government On-Line and other initiatives.[52] This led to an IT Infrastructure Renewal Project that will ensure that we can continue to support operations effectively in the future. We began work to extend our core infrastructure in three principal areas: IT architecture, IT security and software tools to be shared by new web-based applications.

We completed 96% of our information technology project phases on budget and on time, exceeding the target of 85%.

Productive Work Environment and Sustainable Workforce

This performance area is defined by results related to the progress towards maintaining a workplace of choice, through which our staff can achieve results for Canadians, no matter what role they play.

[52] HRDC's Government On-Line actions during 2000-2001 are described on page 64.

➢ Building a Workplace of Choice

We recognize and value the contribution that HRDC employees make towards supporting our goals in providing service to Canadians. In response to the anticipated evolution of the roles and work of our employees in service delivery and to prepare for the demographic realities of an aging workforce, we have developed tools, strategies and approaches to assist managers to integrate business and human resource planning. We developed a national workshop on Human Resources Planning that will supplement our basic Human Resources Management training. Our Human Resources branch also partnered with our Employment Insurance branch to pilot an employee performance management initiative that will help to guide future development of a corporate approach to performance management.

Through a balanced focus on retaining and supporting existing employees as well as attracting young people to the department, we are ensuring a strong workforce for the future. We increased awareness and use of the Career Assignment Program, the Management Trainee Program and Post Secondary Recruitment. We also made use of existing bridging programs as well as the visible minority external recruitment program. In addition, through such programs as Federal Student Work Experience, Summer Employment Officer Program, Aboriginal Student Internship Program and Co-op, we hired and provided orientation to 4,000 students.

We know that our staff face a constantly evolving work environment. This underlines the need to promote a continuous learning environment in HRDC. We designed several initiatives to advance our learning and development culture, including an orientation brochure for new employees and a pilot Business Television orientation session. We added to the learning and development tools and resources that our managers and leaders can call on.

We placed a stronger focus on individual wellness as an essential component of organizational health through a "My Millennium: My Well-being" initiative. This includes information on various dimensions of well-being through information on an Intranet site and the distribution of a guide for workplace well-being activities. We also introduced a new measurement tool on workplace well-being, the Business Health Culture Index. This has provided us with a baseline measurement from which we can continue to monitor our progress in this area.

Over the year, we have met our equity targets for persons with disabilities, women and Aboriginal peoples and demonstrated significant progress in reaching our target for visible minorities – who went from 5.3% to 6.0% of employees. The department continued with the Canadian Human Rights Commission audit process by conducting employment systems reviews and developing corresponding action plans to address workplace barriers and to achieve representation for designated group members.

Quality Service to Canadians

As one of the most important providers of Government of Canada services to Canadians, we know that providing quality service is essential to our mission and to overall perceptions that Canadians have of their government. Accordingly, this performance area is measured against results related to the provision of the highest

quality of service to Canadians through service standards which include providing access, speed of payment and service, interactive relationships with clients and improvement of the level of client satisfaction.

➢ Modernization of Comptrollership

The government recognized that modernizing the comptrollership function that managers play is a key to improving performance. HRDC has approached Modern Comptrollership as a long-term and integrated effort to ensure consistent and effective management by bringing together financial and non-financial performance information, implementing sound risk management, ensuring appropriate control systems and updating related management policies to provide the highest quality of service to Canadians.

A major focus for 2000-2001 was to deliver an awareness session entitled *Modern Comptrollership: Managing for Results*. Between September 2000 and March 2001, more than 1,300 HRDC managers and senior functional specialists participated in sessions that were designed to increase their awareness of modern comptrollership and to discuss and share best practices. Participants developed personal action plans to improve their own management practices. Further details are provided in the Supplementary Information section on page 112.

We also led the creation of a Modern Comptrollership Education Consortium in co-operation with the Universities of Victoria, Ottawa, and New Brunswick. This led to the implementation of certificate programs on Modern Comptrollership and Public Management designed for public servants.[53] The certificate program is beginning its third year at the University of Victoria, while a similar program at the University of Ottawa commences in January 2002.

Other actions to implement Modern Comptrollership are provided in our website.[54]

➢ Implementing a New Service Delivery Policy

The HRDC Service Delivery Policy is based on a commitment to design and deliver our services in ways that fully take the interests and priorities of Canadians into account. This is important not just for us but because our extensive local network of offices and partnerships and our increasing use of technology to deliver services places us at the centre of the Government of Canada service delivery. Our policy promotes providing service to Canadians through multiple channels including in-person service at our Human Resource Centres of Canada, over the telephone, via the Internet and by mail.

During 2000-2001, our service planning focussed on three major Government of Canada citizen-centred initiatives: Service Canada, Government On-Line, and the Service Improvement Initiative. These are designed to:

- focus directly on client satisfaction (Service Improvement Initiative);
- improve citizen access (Service Canada); and

[53] Details are at http://www.governance.uottawa.ca/certificate

[54] For further information, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/modernmanagement/

- modernize service delivery (Government On-Line).

➢ Service Improvement Initiative

The Department started implementing the Service Improvement Initiative. The goal of this five-year government-wide initiative announced by Treasury Board in May 2000, is to achieve a 10% improvement in client satisfaction with our services. Accordingly, we began planning for a client satisfaction survey covering our four major program areas: Income Security programs, Employment Insurance Income Benefits, Employment programs and Human Investment programs. This will give us a baseline of client satisfaction and help us identify priorities for improvement.

The *Citizens First 2000* national survey provided a similar opportunity to assess improvement in recent years in Canadians' satisfaction with major federal services.[55] The results for our department on the service quality indicated the following improvements based on a scale from 1 to 100:

- Canada Pension Plan and Old Age Security: 71 (up from 69 in 1998);
- Human Resource Centres of Canada: 54 (up from 47 in 1998); and
- Employment Insurance: 51 (up from 45 in 1998).

➢ Service Canada

HRDC is a key participant in the Service Canada pilot initiative introduced by Treasury Board. Service Canada is designed to provide Canadians with "one-stop" access to a broad range of government services. These services are offered through in-person, electronic and telephone channels. During 2000-2001, 27 HRDC local offices were also Service Canada Access Centres. This means that, over and above the HRDC related services already offered, these 27 offices also provided basic information on federal government programs and services.

We were the lead department in two specific efforts to test new ways to do business through Service Canada. One is the Port Hawkesbury Service Canada Community Networks pilot in which 11 Service Canada Access Centres are located with community service providers. The other is the Café Jeunesse Service Canada initiative project bringing together federal programs and services for young people in Montreal.

➢ Government On-Line

HRDC continues to work toward the Government On-Line (GOL) target to put services on-line by the end of 2004. As part of this, we continued work internally and in collaboration with other departments and agencies to cluster services into groupings, called e-Clusters, that reflect the interests and views of clients, rather than organizing them solely along departmental and program lines. HRDC is leading five e-Clusters that relate to the needs of specific groups in Canadian life or are oriented to particular widely-shared interests: Information and Services for Youth; Jobs, Workers, Training and Careers; Financial Assistance and Entitlements; Information and Services for Persons

[55] For further information, see http://www.ipaciapc.ca/english/new/citizens.htm

with Disabilities; and Human Resources Management. HRDC also participated in the implementation of a cluster for Information and Services for Seniors, led by Veterans Affairs Canada.

By the end of 2000, we met the Tier One GOL objective of ensuring that information on our programs and services was on-line and up to date, by providing a basic search capability, by implementing an automatic e-mail acknowledgement capability for all our websites, by putting key forms related to our programs and services on-line, while at the same time encouraging a client-centred approach to presenting information.

We also identified key services during the year, and established tentative plans for putting them on-line. As the general plans are firmed up, project plans for specific services are developed. By the end of 2000-2001, we had developed plans for Employment Insurance services to employers and to individuals and for Canada Pension Plan/Old Age Security services on-line.

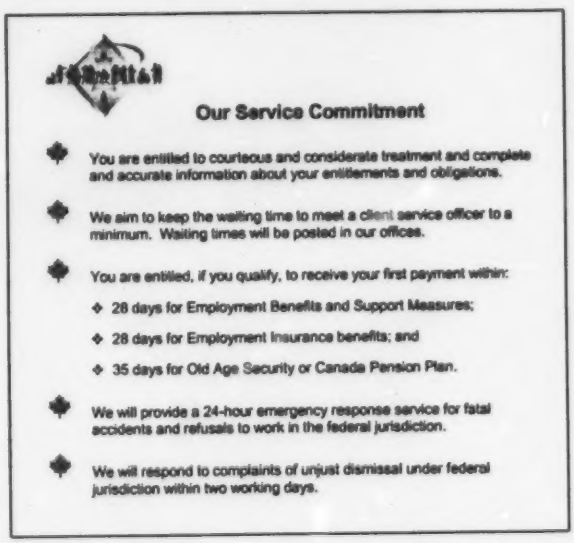
Further, HRDC began work in 2000-2001 on five GOL pilot projects. These projects included an improved service for job-seekers, pilot projects for the Record of Employment and the Employment Insurance application for benefits on-line, and for the Youth and Employers On-Line clusters.

➢ Service Standards

We assess our performance against national service standards for our major programs. The standards complement our departmental strategic outcomes.

The results for 2000-2001 were:

- 95.4% of first Employment Benefits and Support Measures payments were received within 28 days;
- 96.6% of first Employment Insurance benefits payments were received within 28 days;
- The 35 day service standard for first Old Age Security benefits payments was met, the actual result being 28.8 days on average;[56]
- The 35 day service standard for first Canada Pension Plan benefits payments was not met, our actual result being 38.2 days on average;[56]



Our Service Commitment

- You are entitled to courteous and considerate treatment and complete and accurate information about your entitlements and obligations.
- We aim to keep the waiting time to meet a client service officer to a minimum. Waiting times will be posted in our offices.
- You are entitled, if you qualify, to receive your first payment within:
  - 28 days for Employment Benefits and Support Measures;
  - 28 days for Employment Insurance benefits; and
  - 35 days for Old Age Security or Canada Pension Plan.
- We will provide a 24-hour emergency response service for fatal accidents and refusals to work in the federal jurisdiction.
- We will respond to complaints of unjust dismissal under federal jurisdiction within two working days.

[56] New measures/standards are being developed within the framework of the Balanced Scorecard for Income Security programs.

- 24-hour emergency response was provided in 100% of cases of fatal accidents and refusals to work; and
- In 98.9% of cases we responded to complaints of unjust dismissal within two working days.

As well, over 20 HRDC offices have received International Organization for Standardization (ISO) certification. In January 2001, our Prince Edward Island regional office and five Human Resource Centres of Canada received ISO certification for their grants and contributions quality system.

Summary of Performance Measures

We report results for commitments we made in the *2000-2001 Report on Plans and Priorities*. The results and the context in which they were attained were described previously.

Strategic Outcome To Provide Canadians with:	Demonstrated by:	Objective (O) Result (R)
Sustainable and effective program management and service delivery	➢ **Level of client satisfaction with HRDC services**[57]	
	➢ **Percentage of information technology project phases completed on budget and on time**	O: 85% R: 96%
	➢ **Effective recovery function**	
	Recovery of Overpayments	
	• Dollars collected: Employment Insurance and Employment Programs.	O: $187.2M R: $198.4M
	Recovery of Loans	
	• Dollars collected: Canada Student Loans Program[58]	O: $157.0M R: $125.9M

[57] The surveys are being administered in 2001-2002.

[58] Reasons for the shortfall in recoveries of Canada Student Loans are described on page 60.

Introduction to Specified Purpose Accounts

Specified Purpose Accounts (SPA) are special categories of revenues and expenditures. They report transactions of certain accounts where enabling legislation requires that revenues be earmarked and that related payments and expenditures be charged against such revenues. The transactions of these accounts are to be accounted for separately.

HRDC is responsible for the stewardship of four such accounts:

- the Employment Insurance (EI) Account
- the Canada Pension Plan (CPP)
- the Government Annuities Account
- the Civil Service Insurance Fund.

The EI Account is a consolidated SPA and is included in the financial reporting of the Government of Canada. Consolidated SPAs are used principally where the activities are similar in nature to departmental activities and the transactions do not represent liabilities to third parties but, in essence, constitute Government revenues and expenditures.

The CPP is a SPA but is not consolidated as part of the Government of Canada financial statements. It is under joint control of the Government and participating provinces. As administrator, the Government's authority to spend is limited to the balance in the Plan.

The Government Annuities Account is a consolidated SPA and is included in the financial reporting of the Government of Canada. It was established by the *Government Annuities Act*, and modified by the *Government Annuities Improvement Act*, which discontinued sales of annuities in 1975. The account is valued on an actuarial basis each year, with the deficit or surplus charged or credited to the Consolidated Revenue Fund.

The Civil Service Insurance Fund is a consolidated SPA and is included in the financial reporting of the Government of Canada. It was established by the *Civil Service Insurance Act*. Pursuant to subsection 16(3) of the *Civil Service Insurance Regulations*, the amount of actuarial deficits are transferred from the Consolidated Revenue Fund to the Civil Service Insurance Account in order to balance the assets and liabilities of the program.

The following information updates forecasted data on the EI Account and CPP that we provided in our *2001-2002 Report on Plans and Priorities*.[59] That report presented multi-year financial data and general information. Additional information on performance and year-end data is available at the Internet addresses provided in this section.

[59] For further information, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/rpp0102.shtml

Employment Insurance Account

The table below summarizes the financial results for the EI Account from 1998-1999 to 2000-2001.

EI ACCOUNT – STATEMENT OF OPERATIONS AND SURPLUS [a]

(millions of dollars)	1998-1999 Actual	1999-2000 Actual	2000-2001[b] Forecast	2000-2001[b] Actual
Unemployment Rate	8.1%	7.3%		6.9%
Revenues				
Premium Revenue	19,728	18,825	19,003	18,999
Penalties	79	74	74	76
Interest	764	1,068	1,629	1,565
Total Revenue	20,571	19,967	20,706	20,640
Expenditures				
Benefits	11,834	11,280	11,583	11,444
Administrative Costs	1,360	1,406	1,417	1,408
Doubtful Accounts	45	56	55	26
Total Expenditures	13,239	12,742	13,055	12,878
Surplus				
Current Year	7,332	7,225	7,651	7,762
Cumulative	20,977	28,202	35,853	35,964
Employee Premium Rate	**1998**	**1999**	**2000**	**2001**
(% of insurable earnings)	2.70%	2.55%	2.40%	2.25%

Employer's portion is 1.4 times the employee rate.

a. The EI Account is a consolidated SPA and is included in the financial reporting of the Government of Canada. Consolidated SPAs are used principally where the activities are similar in nature to departmental activities and the transactions do not represent liabilities to third parties but, in essence, constitute Government revenues and expenditures.

b. The forecasts for 2000-2001 were presented in the *2001-2002 Report on Plans and Priorities*.

The economy continued to improve during 2000-2001 but benefits rose slightly, mainly as a result of the retroactive impact of Bill C-2. EI premiums also rose slightly due to the growth in the covered labour force and in average wages, in spite of lower premium rates. Those factors, combined with higher interest revenues, raised the EI surplus to $36 billion as of March 31, 2001.

More detailed information is reported in the 2000-2001 audited EI Account financial statements that are included in the *2001 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 4.[60] HRDC also offers a website dedicated to Employment Insurance accountability and reporting.[61] It provides statistics, evaluation and actuary reports as well as information on the authority, objectives and responsibilities of the Account.

[60] For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pubacc-e.html

[61] For further information, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/8.0_e.shtml

Canada Pension Plan

The table below summarizes the financial results for the Canada Pension Plan (CPP) from 1998-1999 to 2000-2001.

CPP – REVENUES AND EXPENDITURES

(millions of dollars)	1998-1999 Actual	1999-2000 Actual	2000-2001[a] Forecast	2000-2001[a] Actual
Revenue				
Contributions	14,924	17,037	21,162	21,407
Investment Income	3,891	4,238	4,351	2,849
Total Revenue	18,815	21,275	25,513	24,256
Expenditures				
Benefit payments	18,203	18,799	19,352	19,494
Administrative expenses	304	315	340	335
Total Expenditures	18,507	19,114	19,692	19,829
Increase/(Decrease)	308	2,161	5,821	4,427

CPP – BALANCE OF FUNDS

(millions of dollars)	1998-1999 Actual	1999-2000 Actual	2000-2001[a] Forecast	2000-2001[a] Actual
Year-end Balance	39,100	41,261	47,082	45,688
Represented by:				
CPP Investment Fund	30,833	30,299	29,603	29,591
CPP Investment Board	12	2,392	9,110	7,155
CPP Account	8,255	8,570	8,369	8,942
CPP Total	39,100	41,261	47,082	45,688
Increase	308	2,161	5,821	4,427

a. The forecasts for 2000-2001 were presented in the *2001-2002 Report on Plans and Priorities*.

The drop in Investment Income in 2000-2001 is due to the loss encountered by the CPP Investment Board on the stock market in late 2000.[62] More information relating to 2000-2001 is reported in the CPP financial statements which can be found in the *2001 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[63]

[62] For further information on the Canada Pension Plan Investment Board, see http://www.cppib.ca

[63] For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pubacc-e.html

Government Annuities Account

The table below summarizes the financial results for the Government Annuities Account from 1998-1999 to 2000-2001.

RECEIPTS AND DISBURSEMENTS

GOVERNMENT ANNUITIES ACCOUNT

(millions of dollars)	1998-1999 Actual	1999-2000 Actual	2000-2001 Forecast	2000-2001 Actual
Actuarial Liabilities – Balance at beginning of year	**623.9**	**585.8**	**N/A**	**546.1**
Income	41.0	38.4	N/A	35.8
Payments and other Charges	76.0	72.4	N/A	68.4
Excess of payments and other charges over income for the year	35.1	33.9	N/A	32.6
Actuarial Surplus	3.0	5.8	N/A	5.6
Actuarial Liabilities – Balance at end of the year	**585.8**	**546.1**	**N/A**	**507.8**

N/A – Not applicable

The annual report and financial statements of the Government Annuities are available in the *2001 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[64]

[64] For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pubacc-e.html

Civil Service Insurance Fund

The table below summarizes the financial results for the Civil Service Insurance Fund from 1998-1999 to 2000-2001.

RECEIPTS AND DISBURSEMENTS

CIVIL SERVICE INSURANCE FUND

(millions of dollars)	1998-1999 Actual	1999-2000 Actual	2000-2001 Forecast	2000-2001 Actual
Revenue				
Opening Balance	**8.9**	**8.6**	**N/A**	**8.3**
Receipts and other Credits	0.3	0.2	N/A	0.2
Payments and other charges	0.6	0.6	N/A	0.5
Excess of payments and other charges over income for the year	(0.3)	(0.4)	N/A	(0.3)
Closing Balance	**8.6**	**8.3**	**N/A**	**8.0**

N/A – Not applicable

The annual report and financial statements of the Civil Service Insurance Fund are available in the *2001 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[65]

[65] For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pubacc-e.html

Page

Financial Performance

Financial Performance Overview 73
Figure 1: Summary of Voted Appropriations 74
Figure 2: Comparison of Total Planned to Actual Spending for 2000-2001 75
Figure 3: Organizational Structure and Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 76
Figure 4: Details of Respendable and Non-Respendable Revenues 77
Figure 5: Statutory and Non-Statutory Transfer Payments by Service Line 78
Figure 6: Loans disbursed under the Canada Student Financial Assistance Act 80

Details on Transfer Payments 81

Statutory Annual Reports

Canada Student Loans Program 92
Old Age Security 100
Other Statutory Annual Reports 102

*Consolidated Reporting**

Social Union Framework Agreement 103
Matériel Management, Procurement and Contracting 104
Sustainable Development Strategy 105
Regulatory Initiatives 108
Modern Comptrollership 112

Evaluations and Audits 113

Our Main Partners 115

* The Service Improvement Initiative is presented on page 64 under the Sound Departmental Management segment.

Financial Performance Overview

The financial tables on the following pages provide information on:

- Planned spending at the beginning of the year as reported in the *2000-2001 Report on Plans and Priorities*;
- The total authorities approved during 2000-2001 reflecting priority adjustments, 2000 Budget announcements and technical adjustments;
- Actual 2000-2001 expenditures as reported in the 2000-2001 Public Accounts; and
- A multi-year trend (1998-1999 to 2000-2001) is also provided, where appropriate, to provide a financial perspective of HRDC activities (see figures 2 to 5, on pages 75 to 79).

In 2000-2001, the department was authorized to spend $27,197 million or $375 million less than the planned spending of $27,572 million. This was mainly due to:

- a net decrease of $385 million in statutory payments authorities mostly related to three items. The major item is a decrease of $310 million in the Canada Education Savings Grant due to a lower than expected participation. The other two items are a decrease of $171 million in the Canada Student Loans Program and an increase of $59 million in Old Age Security payments reflecting changes in the average monthly benefits and expected number of recipients; and

- a net increase of $49 million in operating expenditures and grants and contributions. This was mainly due to an increase of $109 million in the net operating resources received for various departmental requirements such as information management and technology, implementation of a directly financed Canada Student Loans Program and collective agreements signed in 2000-2001; and a net decrease of $60 million in grants and contributions related to funding being reprofiled to 2001-2002.

The actual expenditures of $27,007 million were $190 million lower than our total authorities of $27,197 million. This was mainly due to spending on grants and contributions that was $167 million less than projected. This lapse can be attributed to the significant impact of the grants and contributions review on all programs as well as longer than expected planning and contracting phases in the take-up of programs and investments. There was also a lapse of $23 million in net operating resources, which was mainly due to delays in program implementation and deferred projects.

FIGURE 1: SUMMARY OF VOTED APPROPRIATIONS

Human Resources Development		2000-2001		
Vote	(millions of dollars)	Planned Spending	Total Authorities	Actual
	Department			
1	Operating expenditures	460.2	569.1	546.7
5	Grants and contributions	992.1	932.8	765.7
6	Write off debts – Government Annuities Account	-	0.0	0.0
(S)	Minister of HRD – Salary and motor car allowance	0.1	0.1	0.1
(S)	Minister of Labour – Salary and motor car allowance	0.1	0.1	0.1
(S)	Interest payments under the *Canada Student Loans Act*	34.8	1.4	1.4
(S)	Liabilities under the *Canada Student Loans Act*	62.5	65.9	65.9
(S)	Interest and other payments under the *Canada Student Financial Assistance Act*	673.4	533.4	533.4
(S)	Grants to the trustees of Registered Education Savings Plans pursuant to Part III.I of the *Department of Human Resources Development Act*	744.0	433.5	433.5
(S)	*Canada Student Financial Assistance Act* – Canada Study Grants	120.1	56.6	56.6
(S)	*Canada Student Financial Assistance Act* – Direct Financing	-	68.6	68.6
(S)	Supplementary Retirement Benefits – Annuities agents' pensions	0.0	0.0	0.0
(S)	Labour Adjustment Benefits payments	2.0	2.1	2.1
(S)	Payments of compensation respecting government employees and merchant seamen	50.1	66.1	66.1
(S)	Payments to private collection agencies pursuant to Section 17.1 of the *Financial Administration Act*	23.0	16.8	16.8
(S)	Old Age Security payments	18,746.0	18,839.8	18,839.8
(S)	Guaranteed Income Supplement payments	5,064.0	5,031.1	5,031.1
(S)	Allowance Payments	390.0	387.6	387.6
(S)	Contributions to employee benefit plans[a]	170.6	191.4	191.4
(S)	Spending of proceeds from disposal of surplus Crown Assets	-	0.6	0.3
(S)	Refunds of amounts credited to revenues in previous years	-	0.1	0.1
(S)	Civil Service Insurance actuarial liability adjustment	-	0.2	0.2
	Total Department	27,533.0	27,197.3	27,007.6
Total – Main Estimates Part II		27,533.0	27,197.3	27,007.6
Plus:	Initiatives announced in the 2000 Budget[b]	39.0	N/A	N/A
Total Department – Adjusted Net Budgetary		**27,572.0**	**27,197.3**	**27,007.6**
Plus: Non-Budgetary				
	Loans disbursed under *Canada Student Financial Assistance Act*	-	1,800.0	1,415.3
Plus: Specified Purpose Accounts:[c]				
	Employment Insurance (EI) costs	13,073.4	13,055.1	12,877.8
	Canada Pension Plan (CPP) costs	19,938.0	19,691.9	19,828.9
	Other Specified Purpose Accounts costs		69.4	69.0
	Employee Benefit Plan recoverable from EI Account and CPP	(128.1)	(134.5)	(141.2)
Total Expenditures		**60,455.4**	**61,679.2**	**61,057.4**

N/A – Not Applicable

a. This statutory item includes the government's contributions as an employer to various employee benefit plans such as the Public Service Superannuation Account, the Public Service Death Benefit Account, the Employment Insurance Account and the Canada/Quebec Pension Plans. The amount is partially recoverable from the EI Account and CPP.

b. These initiatives include $30 million for the Opportunities Fund for Persons with Disabilities, $6 million for program integrity and $3 million for the international elimination of child labour. Total Authorities and Actuals for these initiatives are reflected under Votes 1 and 5.

c. Total Authorities for EI and CPP reflect the 2000-2001 forecast as reported in the *2001-2002 Report on Plans and Priorities* (RPP).

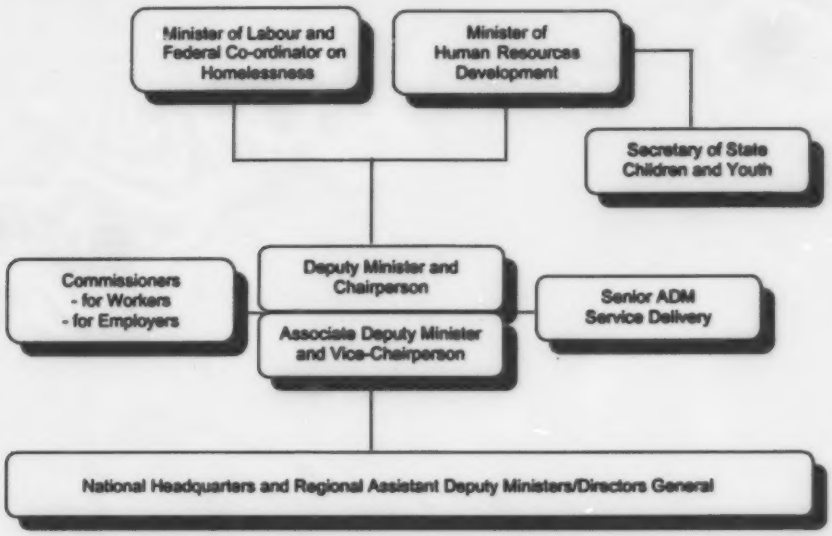
Note: All financial tables within this report are expressed in millions of dollars and may not add due to rounding.

FIGURE 2: COMPARISON OF TOTAL PLANNED TO ACTUAL SPENDING FOR 2000-2001

(millions of dollars)	FTEs	Operating	Capital	Voted Grants and Contributions	Subtotal: Gross Expenditures	Statutory Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
Service Lines									
Income Security	3,587	277.4	-	-	277.4	24,200.0	24,477.4	(164.8)	24,312.7
	3,752	*274.1*	-	*0.0*	*274.1*	*24,258.5*	*24,532.7*	*(160.1)*	*24,372.6*
	3,747	**260.0**	-	**0.0**	**260.0**	**24,258.5**	**24,518.5**	**(151.9)**	**24,366.6**
EI Income Benefits	7,623	507.9	-	-	507.9	-	507.9	(447.3)	60.6
	7,522	*516.8*	-	*0.0*	*516.8*	*0.2*	*517.0*	*(452.1)*	*64.9*
	7,427	**512.3**	-	**0.0**	**512.3**	**0.2**	**512.5**	**(449.3)**	**63.3**
Human Resources Investment	3,379	496.0	-	1,017.4	1,513.4	1,636.8	3,150.1	(256.3)	2,893.8
	3,817	*468.1*	-	*929.9*	*1,398.0*	*1,134.5*	*2,532.5*	*(233.3)*	*2,299.1*
	3,745	**444.1**	-	**783.9**	**1,208.0**	**1,134.5**	**2,342.5**	**(213.7)**	**2,128.7**
Labour	673	156.3	-	3.9	160.2	-	160.2	(47.3)	112.9
	653	*167.9*	-	*2.9*	*170.8*	*0.0*	*170.8*	*(46.6)*	*124.2*
	650	**166.6**	-	**1.8**	**168.4**	**0.0**	**168.4**	**(46.6)**	**121.8**
Service Delivery Support	2,701	270.1	-	-	270.1	-	270.1	(192.4)	77.8
	4,156	*510.7*	-	*0.0*	*510.7*	*0.0*	*510.7*	*(345.1)*	*165.6*
	4,151	**498.4**	-	**0.0**	**498.4**	**0.0**	**498.4**	**(337.7)**	**160.7**
Corporate Services	2,705	357.5	-	-	357.5	-	357.5	(243.4)	114.1
	2,912	*464.7*	-	*0.0*	*464.7*	*0.0*	*464.7*	*(293.8)*	*170.9*
	2,898	**452.4**	-	**0.0**	**452.4**	**0.0**	**452.4**	**(286.0)**	**166.4**
Total	20,668	2,065.3	-	1,021.2	3,086.5	25,836.8	28,923.3	(1,351.3)	27,572.0
	22,812	*2,402.3*	-	*932.8*	*3,335.1*	*25,393.2*	*28,728.3*	*(1,531.0)*	*27,197.3*
	22,618	**2,333.9**	-	**785.7**	**3,099.6**	**25,393.2**	**28,492.8**	**(1,485.2)**	**27,007.6**
Less: Non-Respendable Revenues									(287.3)
									(430.0)
									(430.0)
Plus: Cost of services provided by other departments									14.5
									16.6
									16.6
Net Cost of Department									27,299.2
									28,784.0
									28,594.2

Legend:	
For each Service Line...	
First line	Planned Spending 2000-2001
Second line	*Total Authorities 2000-2001*
Third line	**Actuals 2000-2001**

FIGURE 3: ORGANIZATIONAL STRUCTURE AND HISTORICAL COMPARISON OF TOTAL PLANNED SPENDING TO ACTUAL SPENDING



(millions of dollars)	1998-1999 Actual[c]	1999-2000 Actual[c]	2000-2001 Planned Spending	2000-2001 Total Authorities	2000-2001 Actual
Service Lines					
Income Security	23,052.4	23,670.5	24,477.4	24,532.7	24,518.5
Employment Insurance Income Benefits	615.6	583.2	507.9	517.0	512.5
Human Resources Investment	2,755.3	2,351.8	3,150.2	2,532.5	2,342.5
Labour	156.7	158.7	160.2	170.8	168.4
Service Delivery Support	324.7	488.8	270.1	510.7	496.4
Corporate Services	379.4	413.2	357.5	464.7	452.4
Total Gross Expenditures	27,284.1	27,666.1	28,923.3	28,728.3	28,492.8
Respendable Revenues	(1,335.4)	(1,521.1)	(1,351.3)	(1,531.0)	(1,485.2)
Total Net Expenditures	25,948.7	26,145.0	27,572.0	27,197.3	27,007.6
Specified Purpose Accounts[a]					
Employment Insurance (EI)					
Expenditures	13,239.3	12,741.7	13,073.0	13,055.0	12,877.8
Revenues	(20,571.5)	(19,967.1)	(19,888.0)	(20,706.0)	(20,639.9)
EI Current Year Surplus	7,332.2	7,225.4	6,815.0	7,651.0	7,762.1
Canada Pension Plan (CPP)					
Expenditures	18,507.0	19,114.0	19,938.0	19,692.0	19,828.9
Revenues	(18,815.0)	(21,275.0)	(23,159.0)	(25,513.0)	(24,256.0)
CPP Current Year Surplus	308.0	2,161.0	3,221.0	5,821.0	4,427.1
Other Specified Purpose Accounts (SPA)[b]					
Expenditures	76.6	72.9	0.0	0.0	69.0
Revenues	(41.3)	(38.7)	0.0	0.0	(36.0)
Other SPA Current Year Surplus (Deficit)	(35.3)	(34.2)	0.0	0.0	(33.0)

a. For EI Account and CPP, Total Authorities reflect forecast as reported in the *2001-2002 RPP*.
b. Other Specified Purpose Accounts include Government Annuities Account and Civil Service Insurance Fund.
c. Numbers are restated by Service Line to reflect the 2000-2001 Planning, Reporting and Accountability Structure.

FIGURE 4: DETAILS OF RESPENDABLE AND NON-RESPENDABLE REVENUES

(millions of dollars)	1998-1999 Actual	1999-2000 Actual	2000-2001 Planned Revenues	2000-2001 Total Authorities	2000-2001 Actual
Respendable Revenues[a]					
By Service Line:					
Income Security	142.7	142.0	164.8	160.1	151.9
EI Income Benefits	552.2	516.1	447.3	452.1	449.3
Human Resources Investment	149.1	229.1	256.3	233.3	213.7
Labour	47.1	48.6	47.3	46.6	46.6
Service Delivery Support	187.3	336.5	192.4	345.1	337.7
Corporate Services	256.9	248.9	243.4	293.7	286.0
Total Respendable Revenues	**1,335.4**	**1,521.1**	**1,351.3**	**1,531.0**	**1,485.2**
Non-Respendable Revenues[b]					
By type of revenue:					
Recovery of employee benefit costs	121.3	131.9	128.1	142.1	142.1
Adjustment to prior years's payables	16.3	60.1	-	117.8	117.8
Canada Student Loans	179.4	149.6	158.0	119.7	119.7
Other Accounts Receivable	-	9.8	-	20.8	20.8
Actuarial surplus	7.6	5.8	-	5.6	5.6
Miscellaneous items	27.4	34.8	1.2	23.9	23.9
Total Non-Respendable Revenues	**351.9**	**392.0**	**287.3**	**430.0**	**430.0**

a. Includes administrative costs recovered from the EI Account and CPP. Numbers are restated by Service Line to reflect the 2000-2001 Planning, Reporting and Accountability Structure.

b. As HRDC is now under one operating vote, all non-respendable revenues are deposited to CRF against one vote. The breakdown by service line cannot be identified and is therefore shown by type of revenue. Details of non-respendable revenues are presented in Public Accounts Volume II, Part I.

FIGURE 5: STATUTORY AND NON-STATUTORY TRANSFER PAYMENTS BY SERVICE LINE

(millions of dollars)	1998-1999 Actual	1999-2000 Actual	2000-2001 Planned Spending	2000-2001 Total Authorities	2000-2001 Actual
Grants					
Human Resources Investment					
(S) Labour Adjustment Benefits in accordance with the terms and conditions prescribed by the Governor in Council to assist workers who have been laid off as a result of import competition, industrial restructuring, or severe economic disruption in an industry or region	5.9	3.7	2.0	2.1	2.1
(S) Canada study grants to qualifying full and part-time students pursuant to the *Canada Student Financial Assistance Act* regulations	108.8	103.0	120.1	56.6	56.6
(S) Grants to the trustees of Registered Education Savings Plans (RESPs) for the benefit of beneficiaries named under those RESPs, pursuant to the Canada Education Savings Grant Regulations of the *Department of Human Resources Development Act*	267.3	334.1	744.0	433.5	433.5
Grants to individuals, organizations and corporations to assist individuals to improve their employability and to promote employment opportunities by assisting local entrepreneurial development	2.3	1.3	7.2	7.2	0.6
Grants to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy	26.2	24.7	28.2	28.2	24.2
Grants to non-profit organizations for activities eligible for support through the Social development partnerships program	-	5.1	7.0	7.0	5.7
Grants to provide income support and other financial assistance to fishers and plant workers affected by the East Coast groundfish crisis	283.0	0.4	1.0	1.0	0.0
100th Anniversary grant to Frontier College Learning Foundation for literacy programming	-	12.0	-	-	-
100th Anniversary grant to Frontier College for literacy programming	-	3.0	-	-	-
Grants to voluntary organizations, municipal and regional governments, professional organizations and centres of excellence to support the implementation of innovative projects to further the integration of disabled persons	3.8	-	-	-	-
Grants to national voluntary social service organizations to assist with the operating costs of national offices	1.2	-	-	-	-
Grant to Canadian Policy Research Networks Inc.	9.0	-	-	-	-
	707.6	487.2	909.4	535.6	522.7
Labour					
(S) Merchant seamen compensation – Supplementary compensation to certain widows of merchant seamen	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Canadian Joint Fire Prevention Publicity Committee	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Fire Prevention Canada	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
To support activities which contribute to occupational safety and health program objectives	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
To support standards-writing associations	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
Income Security					
(S) Old Age Security payments	17,563.8	18,089.1	18,746.0	18,839.8	18,839.8
(S) Guaranteed Income Supplement payments	4,834.7	4,933.9	5,064.0	5,031.1	5,031.1
(S) Allowance payments	382.9	391.5	390.0	387.6	387.6
	22,781.3	23,414.4	24,200.0	24,258.5	24,258.5
Total Grants	**23,488.9**	**23,901.7**	**25,109.5**	**24,794.1**	**24,781.3**

FIGURE 5: STATUTORY AND NON-STATUTORY TRANSFER PAYMENTS BY SERVICE LINE (CONTINUED)

(millions of dollars)	1998-1999 Actual	1999-2000 Actual	2000-2001 Planned Spending	2000-2001 Total Authorities	2000-2001 Actual
Contributions					
Human Resources Investment					
Payments to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, groups, communities, employers and individuals for the provision of training and/or work experience, the mobilization of community resources, and human resource planning and adjustment measures necessary for the efficient functioning of the Canadian labour market	757.7	623.1	809.6	804.1	507.7
Employability assistance for people with disabilities – Payments to provincial and territorial governments, in accordance with bilateral agreements, for the provision of a range of measures to enhance the economic participation of working age adults with disabilities in the labour market by helping them to prepare for, attain and retain employment	189.0	189.2	192.0	192.0	189.2
Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives which will contribute to the development of a more results-oriented, accessible, relevant and accountable learning system	6.7	4.7	3.4	3.4	3.3
(S) The provision of funds for interest payments to lending institutions under the *Canada Student Loans Act*	3.6	1.7	34.8	1.4	1.4
(S) The provision of funds for liabilities including liabilities in the form of guaranteed loans under the *Canada Student Loans Act*	155.4	73.7	62.5	65.9	65.9
(S) Payments related to the direct financing arrangement under the *Canada Student Financial Assistance Act*	-	-	-	41.5	41.5
(S) The provision of funds for interest and other payments to lending institutions and liabilities under the *Canada Student Financial Assistance Act*	516.6	510.4	673.4	533.4	533.4
Contributions to non-profit organizations, community groups, educational institutions, professional associations, provincial/territorial government departments, and local, regional or national First Nations and Inuit non-profit organizations to support child care initiatives	41.5	13.9	46.2	5.2	4.4
Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives with respect to the development, application, use and diffusion of new learning and training technologies (Office of Learning Technology)	-	-	2.8	2.8	0.6
Homelessness – Contributions to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, community groups, employers and individuals to support activities to help alleviate and prevent homelessness across Canada[a]	-	-	120.0	75.0	24.2
Contributions to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy	4.1	4.9	-	4.0	4.0
(S) Payments to provinces and territories under the *Canada Assistance Plan (Act)* and the *Federal-Provincial Fiscal Arrangements Act*	8.1	56.1	-	-	-
Contributions to provincial and territorial government departments and agencies, municipal governments, business organizations, public health and educational institutions, aboriginal organizations including Indian band and tribal councils, and individuals to support new policy directions for social security reform and to test innovative approaches to make social programs more effective and financially sustainable	44.6	1.9	-	-	-
	1,727.3	1,479.5	1,744.7	1,528.8	1,375.6
Employment Insurance Income Benefits					
(S) Civil Service Insurance actuarial liability adjustment	0.3	0.2	-	0.2	0.2
Labour					
Labour-management partnerships program	1.4	1.2	1.6	1.6	0.7
Labour commission	0.9	0.9	2.2	1.2	1.1
	2.3	2.1	3.8	2.8	1.8
Total Contributions	**1,729.9**	**1,481.9**	**1,748.5**	**1,531.8**	**1,377.6**
Total Statutory and Non-Statutory Transfer Payments	**25,218.9**	**25,383.6**	**26,858.0**	**26,326.0**	**26,158.9**

a. Unspent homelessness program funds will be reprofiled to future years. This financial flexibility will help ensure that community groups have enough time to develop their plans to address homelessness, without the pressure of losing funding.

LOANS DISBURSED UNDER THE *CANADA STUDENT FINANCIAL ASSISTANCE ACT*

Amendments to the *Canada Student Financial Assistance Act* were introduced through the *Budget Implementation Bill, 2000*. The amendments provide the legislative authority to implement a direct financing scheme for the Canada Student Loans Program.[66] The specific amendments include authorization for the Government of Canada to enter into loan agreements directly with students, to enter into agreements for the administration of the loans with third party service providers and to enter into agreements for the disbursement of loans with financial institutions.

The $1.8 billion in Total Authorities reflects the principle of the loans negotiated under the *Canada Student Financial Assistance Act* and the estimated value of direct loans issued to students beginning August 1, 2000.

FIGURE 6: LOANS DISBURSED UNDER THE *CANADA STUDENT FINANCIAL ASSISTANCE ACT*

			2000-2001		
(millions of dollars)	1998-1999 Actual	1999-2000 Actual	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Human Resources Investment					
Loans disbursed under the *Canada Student Financial Assistance Act*	N/A	N/A	N/A	1,800.0	1,415.3
Total	N/A	N/A	N/A	1,800.0	1,415.3

N/A – not applicable

[66] For further information, see page 92 for the Canada Student Loans Report.

Details on Transfer Payments

Human Resources Development Canada has a substantial number of transfer payment programs. These support individuals, communities, the private and voluntary sectors, labour, other orders of government and Aboriginal organizations in the achievement of shared human development goals. We are subject to the revised policy on Transfer Payments, which was introduced on June 1, 2000. That policy requires departments to report on those transfer payment programs that are worth at least $5 million. In so doing, we are helping to demonstrate sound management of, control over and accountability for our transfer payments.

Consistent with this policy, we have developed descriptive material on each program funded from the Consolidated Revenue Fund (CRF), including stated objectives, results and outcomes and milestones for achievement. We have also prepared a table listing the active Terms and Conditions for transfer payments and a fact sheet for each program involving more than $5 million.

Actual figures reflect program costs and exclude operating resources necessary to deliver the program.

NON-STATUTORY TRANSFER PAYMENTS BY SERVICE LINE (2000-2001 ACTUALS: $765.7 MILLION (M))

Associated Programs (Terms and Conditions)	For more details, see Fact Sheet #
Human Resources Investment (HRI)	
Grants	
Grants to individuals, organizations and corporations to assist individuals to improve their employability and to promote employment opportunities by assisting local entrepreneurial development (Actuals: $0.6M)	
Grants to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy (Actuals: $24.2M)	
National Literacy Program	Fact Sheet 1
Grants to non-profit organizations for activities eligible for support through the Social development partnerships program (Actuals: $5.7M)	
Social Development Partnerships Program	Fact Sheet 2

Associated Programs (Terms and Conditions)	For more details, see Fact Sheet #
Contributions	
Payments to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, groups, communities, employers and individuals for the provision of training and/or work experience, the mobilization of community resources, and human resource planning and adjustment measures necessary for the efficient functioning of the Canadian labour market (Actuals: $507.7M)	
Opportunities Fund for Persons with Disabilities	Fact Sheet 3
Aboriginal Human Resources Development Program	Fact Sheet 4
Canada Jobs Fund	Fact Sheet 5
Youth Employment Initiatives	Fact Sheet 6
Fisheries Employment Adjustment and Development	Fact Sheet 7
Social Development Partnerships Program	Fact Sheet 2
Employability assistance for people with disabilities – Payments to provincial and territorial governments, in accordance with bilateral agreements, for the provision of a range of measures to enhance the economic participation of working age adults with disabilities in the labour market by helping them to prepare for, attain and retain employment (Actuals: $189.2M)	
Canadian-Provincial/Territorial Employability Assistance for People with Disabilities	Fact Sheet 8
Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives which will contribute to the development of a more results-oriented, accessible, relevant and accountable learning system (Actuals: $3.3M)	
Contributions to non-profit organizations, community groups, educational institutions, professional associations, provincial/territorial government departments, and local, regional or national First Nations and Inuit non-profit organizations to support child care initiatives (Actuals: $4.4M)	
Social Development Partnerships Program	Fact Sheet 2
Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives with respect to the development, application, use and diffusion of new learning and training technologies (Office of Learning Technology) (Actuals: $0.6M)	
Homelessness – Contributions to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, community groups, employers and individuals to support activities to help alleviate and prevent homelessness across Canada (Actuals: $24.2M)	
Homelessness (Supporting Communities Partnership Initiative); Youth (Homelessness); Urban Aboriginal Strategy (Homelessness)	Fact Sheet 9
Contributions to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy (Actuals: $4.0M)	
National Literacy Program	Fact Sheet 1

Associated Programs (Terms and Conditions)	For more details, see Fact Sheet #

Labour

Grants

Canadian Joint Fire Prevention Publicity Committee (Actuals: $0.0M)

Fire Prevention Canada (Actuals: $0.0M)

To support activities which contribute to Occupational safety and health program objectives (Actuals: $0.0M)

To support Standards-writing associations (Actuals: $0.0M)

Contributions

Labour-management partnerships program (Actuals: $0.7M)

Labour commission (Actuals: $1.1M)

FACT SHEET # 1: NATIONAL LITERACY PROGRAM (2000-2001 ACTUALS: $28.2M)

Objectives	Provides financial (and technical) assistance for activities designed to achieve one or another of the following overall objectives: a) enable increased understanding of literacy issues through promotion and public awareness; b) foster coordination and information-sharing among all literacy-related organizations; c) enhance outreach measures and access activities for community and workplace literacy programming; d) support the development and exchange of learning materials, methods and programs; e) stimulate applied research and development initiatives which address the needs of literacy practice and practitioners; f) encourage innovative developments and solutions in literacy programming through community, labour or private sector demonstration projects; g) develop the capacity of major organizations and institutions involved in literacy to represent and advocate for literacy.
Results and Outcomes	A country more aware of the need to focus on literacy. More partners across Canada that include literacy on their agenda.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	March 31, 2005
→ Evaluation Performed	1995: Formative Evaluation
→ Evaluation Scheduled	2002-2003: Evaluation of HRDC as a learning organization

F2

FACT SHEET # 2: SOCIAL DEVELOPMENT PARTNERSHIPS PROGRAM* (2000-2001 ACTUALS: $22.3M)

Objectives	A research and development program that supports activities of the social non-profit sector in line with HRDC's mandate. These activities identify, develop and promote nationally significant best practices and models of service delivery and build community capacity to meet the social development needs and aspirations of populations who are or may be at-risk. These objectives will be achieved through a review and accountability framework, in partnership with the voluntary sector.
Results and Outcomes	Qualitative results in the following areas: • increased research from a national perspective on key issues, models and practices in social development; • increased capacity in the voluntary sector; • increased opportunity for Canadians to become involved in their communities through voluntary organizations; and • increased community support and reduced barriers for Canadians with intellectual and/or physical disabilities.
Milestones for Achievement:	
➡ Renewal Date	March 31, 2005
➡ Evaluation Performed	None to date
➡ Evaluation Scheduled	2001: Formative Evaluation

* Include all programs using Social Development Partnerships Program (SDPP) terms and conditions, these are: Voluntary Sector Initiative, some of Child Care Visions, some of the Federal Disability initiatives, and SDPP.

FACT SHEET # 3: OPPORTUNITIES FUND FOR PERSONS WITH DISABILITIES (2000-2001 ACTUALS: $20.6M)

Objectives	To assist persons with disabilities in preparing for, obtaining and keeping employment, or becoming self-employed, thereby increasing their economic participation and independence. The objective will be achieved by working in partnership with non-government organizations representing persons with disabilities, the private sector and provincial governments in using innovative approaches that demonstrate best practices to promoting the economic integration of persons with disabilities.
Results and Outcomes	Assisted 4,186 clients, 1,971 found work.
Milestones for Achievement:	
➡ Renewal Date	March 31, 2002
➡ Evaluation Performed	1998: Formative Evaluation
➡ Evaluation Scheduled	2001: Summative Evaluation

FACT SHEET # 4: ABORIGINAL HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT PROGRAM (AHRDP) (2000-2001 ACTUALS: $239.3M)

Objectives	To support Aboriginal organizations to develop and implement labour market, youth and child care programs that are designed to address the local and regional needs of Aboriginal people. This programming will: a) assist Aboriginal individuals to prepare for, obtain and maintain employment, thereby resulting in savings to income support programs; b) assist Aboriginal youth (a person normally from 15 to 30 years of age) in preparing for, obtaining and maintaining employment and in making a successful transition into the labour market, thereby resulting in increased employment; and c) increase the supply of quality child care services in First Nations and Inuit communities, thereby raising the availability of distinct and diverse services in these communities to a level comparable to that of the general population.
Results and Outcomes*	Assisted 35,502 Aboriginal clients, of whom 11,944 became employed or self-employed.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	March 31, 2004
→ Evaluation Performed	None to date
→ Evaluations Scheduled	Midterm formative evaluation to be completed by March 2001 Final Evaluation to be completed by March 2004. Evaluation to include primarily summative elements with minor formative explorations.

* These results and outcomes are based on total program funding through the Consolidated Revenue Fund (CRF) and EI Part II. Specific results derived from the CRF funding only are unavailable.

FACT SHEET # 5: CANADA JOBS FUND (CJF) (2000-2001 ACTUALS: $31.8M)

Objective	To create long term sustainable jobs for individuals in high unemployment areas and to strengthen the capacity of communities to become self-reliant. The objective will be achieved by working in collaboration with partners such as the provinces/territories, regional economic development agencies, other federal government departments, community partners and the private sector in a manner that respects local and regional priorities.
Results and Outcomes	Jobs anticipated being created in 2000-2001: 6,136
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	Program closed down (except for existing financial commitments)
→ Evaluation Performed	1998 Transitional Jobs Fund (TJF): Formative Evaluation
→ Evaluation Scheduled	None scheduled

FACT SHEET # 6: YOUTH EMPLOYMENT INITIATIVES (2000-2001 ACTUALS: $189.1M)

Objective	To assist youth in preparing for, obtaining and maintaining employment, and in making a successful transition into the labour market, thereby resulting in increased employment.	
Results and Outcomes	76,664 youth and students obtained work experience of whom 49,854 were students who participated in Summer Career Placements (SCP). The balance (26,810) were youth who participated in work experience programs such as Youth Internship Canada (YIC), Youth International (YI) and Youth Service Canada (YSC). The actual results were 7,942 who found work and 48,087 who returned to school.*	
Milestones for Achievement:		
→ Renewal Date	March 31, 2005	
→ Evaluations Performed	1997:	Summer Career Placements Summative Evaluation
	1998-1999:	Youth Service Canada Summative Evaluation
		Youth Employment Strategy: A Formative Evaluation of Youth Internship Canada and Other HRDC Youth Initiatives
		Interdepartmental Evaluation of the Youth Employment Strategy (YES)
	2000-2001:	Youth Service Canada Evaluation (Longitudinal Study)
		Summative Evaluation of HRDC's Youth Internship Programs under the Youth Employment Strategy
		YES Interdepartmental Evaluation Phase I
→ Evaluations Scheduled	2001-2002:	Youth Internship Program Evaluation Phases II and III
		YES Interdepartmental Evaluation Phase II (Consolidates YES with other federal youth programs)

* This result incorporates students who have returned to school following a summer work experience provided through SCP. Based on SCP follow-up assessments, 94% of youth returned to school following an intervention.

FACT SHEET # 7: FISHERIES EMPLOYMENT ADJUSTMENT AND DEVELOPMENT (2000-2001 ACTUALS: $6.4M)

Objectives	1) To assist individuals to prepare for, obtain and maintain employment. In so doing, a return on investment will be achieved through a reduction in dependency on government assistance and additional tax revenues through increased employment. 2) The following Measures are established in support of this objective: a) wage subsidies encourage employers to hire individuals who they would not normally hire in the absence of a subsidy; b) self-employment helps individuals to create jobs for themselves by starting a business; c) job creation supports community employment development (outside of the fishery) that provides individuals with opportunities through which they can gain work experience which leads to on-going employment; d) skills development helps individuals to obtain skills for employment, ranging from basic to advanced skills through direct assistance to individuals; and e) mobility assistance provides financial assistance to individual workers or groups of workers in order to facilitate their permanent relocation from the area of their residence to areas where they can find work; or the costs associated with the reach for new employment and of finding suitable housing once new employment is secured.
Results and Outcomes	Target: 765 clients employed. Actual: 832 clients employed.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	Not applicable
→ Evaluation Performed	None to date
→ Evaluation Scheduled	2001-2002: Summative evaluation of Fisheries Restructuring and Adjustment Program.

FACT SHEET # 8: CANADIAN-PROVINCIAL/TERRITORIAL EMPLOYABILITY ASSISTANCE FOR PEOPLE WITH DISABILITIES (EAPD) (2000-2001 ACTUALS: $189.2M)

Objective	To provide funding to provinces and territories for a range of measures to enhance the economic participation of working age adults with disabilities in the labour market by helping them prepare for, attain and retain employment.
Results and Outcomes	The key outcome commitment is to help people with disabilities prepare for, attain and retain employment. EAPD emphasizes accountability and the federal/provincial governments jointly developed the results indicators. Data on outcomes will not be available until the national report is published in fall 2001.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	March 31, 2005
→ Evaluations Performed	1999-2000: Evaluability Assessment
	2000-2001: Initial work on Longitudinal Study and Promising Practices
→ Evaluations Scheduled	2001-2002: Bilateral Studies with Provinces
	2002-2003: Bilateral Studies with Provinces

FACT SHEET # 9: HOMELESSNESS (SUPPORTING COMMUNITIES PARTNERSHIP INITIATIVE); YOUTH (HOMELESSNESS); URBAN ABORIGINAL STRATEGY (HOMELESSNESS) (2000-2001 ACTUALS: $24.2M)

Objectives	(1) to ensure that no individuals are involuntarily on the street by ensuring that sufficient shelters and adequate support systems are available; (2) to reduce significantly the number of individuals requiring emergency shelters and transition and supportive housing (through, for example, health services, low cost housing, discharge planning, early intervention, prevention initiatives); (3) to help individuals move from homelessness through to self-sufficiency, where possible; (4) to help communities strengthen their capacity to address the needs of their homeless population; and (5) to improve the social, health and economic well-being of people who are homeless.
Results and Outcomes	• New/strengthened partnerships and networks • Improved sharing of lessons learned and increased awareness of the planning process and projects • New/enhanced skills/knowledge within structures • New/enhanced assessment of local need and gaps • Development of community plan assessing needs, identifying gaps and setting priorities • Projects addressing priorities (including urgent needs projects) • Projects addressing research of local issues
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	Program to end on March 31, 2003
→ Audit Performed	November 2000 – March 2001: Audit to assess the effectiveness of the program management structure, management processes and associated management controls.
→ Audit Scheduled	July – October 2001: Audit to assess all systems of delivery, control and payment related to the contribution program and all operations and processes related to it.
→ Evaluation performed	None
→ Evaluation scheduled	2001-2002 and 2002-2003: Formative evaluation, case studies and community studies.

Canada Student Loans Program

The most significant event in the Canada Student Loans Program (CSLP) during 2000-2001 was the shift from the risk-shared financing arrangements that had been in place with financial institutions between 1995 and July 2000 to a direct student loan financing plan in August 2000.[67]

This meant that we had to redesign the delivery mechanism in order to directly finance student loans. In the new arrangement, the Government of Canada provides the necessary funding to students and two service providers have contracts to administer and manage the loans.

It also meant that we had to use interim arrangements in order to ensure uninterrupted delivery of federal student financial assistance until the Direct Loans program could be fully implemented. To do that, we entered into interim contracts with the former risk-shared loan lenders to disburse full-time Direct Loans on the Government's behalf. These contracts ended February 28, 2001.

Reporting Entity

The entity detailed in this report is the Canada Student Loans Program only and does not include departmental operations related to the delivery of the CSLP. Expenditures in the figures are primarily statutory in nature, made under the authority of the *Canada Student Loans Act* and the *Canada Student Financial Assistance Act*.

Basis of Accounting

The financial figures are prepared in accordance with accounting policies and concepts generally accepted in Canada and as reflected in the *Public Sector Accounting Handbook* of the Canadian Institute of Chartered Accountants.

Specific Accounting Policies

➤ Revenues

CSLP has two sources of revenue: interest earned on Direct Loans; and recoveries on Guaranteed Loans and Direct Loans. Government accounting practices require that revenue from both sources be credited to the Government's Consolidated Revenue Fund. They do not appear along with the expenditures in the CSLP accounts, but are reported separately in the financial statements of Human Resources Development Canada and the Government.

---

[67] More information on the Canada Student Loans Program is available at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/

- Interest Earned on Direct Loans – Student borrowers are required to pay simple interest on their student loans once they leave full-time studies. At the time they leave school, students have the option of selecting a variable (prime + 2.5%) or fixed (prime + 5%) interest rate. The amounts in the figures represent the interest accrued on the outstanding balance of the Government-owned Direct Loans only; borrowers continue to pay the interest accruing on the guaranteed and risk-shared loans directly to the private lender holding these loans.

- Recoveries on Direct Loans – The amounts in the figures represent the recovery of principal and interest on these direct loans.

- Recoveries on Guaranteed Loans – The Government reimburses the private lenders for any loans issued prior to August 1, 1995 that go into default (i.e., lenders claim any amount of principal and interest not repaid in full, after which HRDC will attempt to recover these amounts). The amounts in the figures represent the recovery of principal and interest on these defaulted guaranteed loans.

➢ Canada Study Grants

Canada Study Grants improve access to post-secondary education. Four grant programs assist: (1) students with permanent disabilities in order to meet disability-related educational expenses (up to $5,000 annually); (2) students with dependents (up to $3,120 annually); (3) high-need part-time students with educational expenses (up to $1,200 annually); and (4) women in certain fields of Ph.D. studies (up to $3,000 annually for up to three years).

➢ Interest Borrowing Expense

The capital needed to issue the Direct Loans is raised through the Department of Finance's general financing activities. The cost of borrowing this capital is recorded in the Department of Finance's overall financing operations. The amounts in the figures represent the cost attributed to CSLP in support of Direct Loans.

➢ Collection Costs

These amounts represent the cost of using private collection agencies to collect defaulted Canada Student Loans. The loans being collected include: guaranteed loans issued prior to July 31, 1995 that have gone into default and for which the Government has reimbursed the private lender; and Direct Loans issued after July 31, 2000, that are returned to the Department by the third party service provider as having defaulted. In accordance with HRDC accounting practices, collection costs are charged to a central departmental account and do not appear among the other CSLP expenditures.

➢ Interim Arrangements

As noted in the introduction to this section, interim contracts were entered into with the former risk-shared loan lenders to disburse full-time Direct Loans on the Government's behalf until February 28, 2001. At that time, the Government reimbursed the lenders 85% of the loan principal they had advanced during the interim period. The remaining 15% will be reimbursed to the lenders with possible

adjustments upon completion of a full audit of the supporting documentation. These contracts also called for remuneration in the form of transaction fees and the interest on funds advanced on behalf of the Government. Another contract was entered into with Canada Post for the delivery of part-time Direct Loans. The Interest Cost to Financial Institutions (Interim) and Transition fees to Financial Institutions (Interim) items identify the cost of these interim arrangements.

- Interest Cost to Financial Institutions (Interim) – This expense represents the interest costs, calculated at prime, paid by CSLP on a monthly basis to the lending institutions on the outstanding advances made to full-time students with Direct Loans.

- Transition Fees to Financial Institutions (Interim) – This expense represents the cost of transaction fees paid by CSLP during the interim period for each fully completed full-time loan made to the student by the participating lending institutions. Transition fees also include payments made to Canada Post for each fully completed part-time loan made during the interim period. The cost is calculated on the basis of certificates of eligibility negotiated by the student.

➢ Service Bureau Costs

Beginning March 1, 2001, CSLP uses third party service providers to administer Direct Loans disbursement, in-study loan management and post-studies repayment activities. This item represents the cost associated with these contracted services.

➢ Risk Premium

Risk premium represents part of the remuneration offered to lending institutions participating in the risk-shared program from August 1, 1995 to July 31, 2000. The risk premium was 5% of the value of loans being consolidated (normally the value of loans issued to students), being calculated and paid at the time students leave studies and go into repayment. In return, the lenders assumed all risk associated with non-repayment of these loans.

➢ Put-back

Subject to the provisions of the contracts with lending institutions, the Government will purchase from a lender the student loans that are in default of payment for at least twelve months and that, in aggregate, do not exceed 3% of the average monthly balance of the lender's outstanding student loans in repayments. The amount paid is set at 5% of the value of the loans in question.

➢ Administrative Fees to Provinces and Territories

Pursuant to the *Canada Student Financial Assistance Act* (*CSFA Act*), the Government has entered into arrangements with participating provinces and Yukon to facilitate the administration of the CSLP. They administer the application and needs assessment activities associated with federal student assistance and in return they are paid an administrative fee.

➢ In-Study Interest Subsidy

A central feature of federal student assistance is that student borrowers are not required to pay the interest on their student loans as long as they are in study and, in the case of loans negotiated prior to August 1, 1993, for six months after the completion of studies. Under the guaranteed and risk-shared programs, the Government paid the interest to the lending institutions on behalf of the student. Under Direct Loans, the Government forgoes any interest on the loans while the student remains in studies. Because of this change in practice, no interest subsidy item for Direct Loans appears in the financial figures.

➢ Interest Relief

Assistance may be provided to cover loan interest for borrowers who have difficulty repaying their loans. The shift from Guaranteed and Risk-Shared Loans to Direct Loans did not alter interest relief for loans in distress from the borrower's perspective; however, the method of recording associated costs changed. For loans issued prior to August 1, 2000, CSLP compensates lending institutions for lost interest equal to the amount of loans under interest relief. For loans issued after August 1, 2000, the loans of borrowers receiving interest relief will not accrue interest.

➢ Debt Reduction in Repayment

Debt Reduction in Repayment (DRR) assists borrowers in severe financial hardship. DRR is a federal repayment assistance program through which the Government of Canada reduces a qualifying student's outstanding Canada Student Loans principal to an affordable amount after all other interest relief measures are exhausted. For loans issued prior to August 1, 2000, CSLP pays the lending institutions the amount of student debt principal reduced by the Government of Canada under DRR. Prior to the 2000-2001 fiscal year, expenditures and forecasts related to debt reduction and repayment have been included with interest relief. For loans issued after August 1, 2000, the Government of Canada forgives a portion of the loan principal. Because a student borrower cannot be eligible for DRR until they have exhausted Interest Relief (5 years), amounts presented in the financial tables are associated with loans negotiated prior to August 1, 2000.

➢ Claims Paid and Loans Forgiven

From the beginning of the program in 1964 up to July 31, 1995, the Government fully guaranteed all loans issued to students by private lenders. The Government reimburses private lenders for any of these loans that go into default (i.e., lenders claim any amount of principal and interest not repaid in full, after which HRDC will attempt to recover these amounts). The risk-shared arrangements also permitted loans issued from August 1, 1995 to July 31, 2000 to be guaranteed under specific circumstances. This item represents the costs associated with this loan guarantee.

Pursuant to the *Canada Student Loans Act* and the *Canada Student Financial Assistance Act* , the Government incurs the full amount of the unpaid principal plus accrued interest in the event of the death of the borrower or if the borrower becomes permanently disabled and cannot repay the loan without undue hardship.

➢ Bad Debt Expense

Under Direct Loans, the Government now owns the loans issued to students and must record them as assets. As a result, Generally Accepted Accounting Principles require a provision be made for potential future losses associated with these loans. The provision must be made in the year the loans are issued even though the losses may occur many years later. The expense item is calculated as a percentage of the value of loans issued in a year based on historical information. The provision pertains only to the Direct Loans portfolio. This expense item is incorporated into the Department of Finance's general financing operations. The amount presented here is the cost attributed to the CSLP.

➢ Alternative Payments to Non-participating Provinces

Payments to non-participating provinces are transfers to provinces and territories that choose not to participate in the CSLP. In return, these provinces and territories are entitled to alternative payments to assist in paying the cost of operating a similar program.

Commitments

As at March 31, 2001 the Department had the following commitments for Interim Arrangements with Lending Institutions contracts: $85.9 million for the year 2000 and for Service Provider contracts: $170.0 million for the year.

Measurement Uncertainty

The liability for $1.8 billion in Canada Student Loans and Canada Study Grants in 2000-2001 is subject to measurement uncertainty. Measurement uncertainty exists when there is a variance between the recognized amount and another reasonably possible amount. The Department has made certain assumptions in the determination of the liability, such as the number of students applying for assistance and future interest, recovery and default rates. Actual amounts paid may vary significantly from the estimate.

FIGURE 1: CONSOLIDATED CANADA STUDENT LOANS PROGRAM – COMBINED PROGRAMS

(millions of dollars)	1998-1999 Actual	1999-2000 Actual	2000-2001 Forecast[a]	2000-2001 Preliminary
Revenues				
Interest earned on Direct Loans	0.0	0.0	0.0	0.1
Recoveries on Direct Loans	0.0	0.0	0.1	0.2
Recoveries on Guaranteed Loans	188.8	154.5	130.0	125.7
Total Revenues	**188.8**	**154.5**	**130.1**	**126.0**
Expenses				
Transfer Payments				
Canada Study Grants	108.8	103.0	120.1	56.6
Total Transfer Payments	**108.8**	**103.0**	**120.1**	**56.6**
Loan Administration				
Interest Borrowing Expense (Class A & B)	0.0	0.0	0.1	0.2
Collection Costs	24.9	19.3	14.9	16.8
Interim Arrangements				
- Interest Costs to Financial Institutions	0.0	0.0	61.8	41.5
- Transaction Fees to Financial Institutions	0.0	0.0	24.1	25.9
Service Bureau Costs	0.0	0.0	2.9	1.2
Risk Premium	75.5	81.8	84.5	88.1
Put-Back	0.5	1.6	2.1	2.1
Administrative Fees to Provinces and Territories	9.5	9.1	14.5	9.6
Total Loan Administration Expenses	**110.4**	**111.7**	**204.9**	**185.4**
Cost of Government Support				
Benefits Provided to Students				
In-Study Interest Subsidy	210.2	204.0	164.2	180.5
Interest Relief	58.5	82.6	94.9	107.4
Debt Reduction in Repayment	0.0	0.6	44.0	2.0
Claim Payments	152.2	70.7	71.0	62.9
Loans Forgiven	8.3	9.3	9.0	9.2
Bad Debt Expense	0.0	0.0	185.4	185.4
Total Cost of Government Support Expenses	**429.3**	**367.2**	**568.5**	**547.4**
Total Expenses	**648.5**	**581.9**	**893.4**	**789.4**
Net Statutory Operating Results	**459.7**	**427.4**	**763.3**	**663.4**
Payment to Non-Participating Provinces	160.9	126.1	138.3	138.9
Final Statutory Operating Results	**620.5**	**553.4**	**901.6**	**802.3**

a. Forecasts for 2000-2001 were reported in the *2001-2002 Report on Plans and Priorities*.

FIGURE 2: CONSOLIDATED CANADA STUDENT LOANS PROGRAM – RISK SHARED AND GUARANTEED LOANS ONLY

(millions of dollars)	1998-1999 Actual	1999-2000 Actual	2000-2001 Forecast[a]	2000-2001 Preliminary
Revenues				
Recoveries on Guaranteed Loans	188.8	154.5	130.0	125.7
Total Revenues	**188.8**	**154.5**	**130.0**	**125.7**
Expenses				
Transfer Payments				
Canada Study Grants	108.8	103.0	0.0	0.0
Total Transfer Payments	**108.8**	**103.0**	**0.0**	**0.0**
Loan Administration				
Collection Costs	24.9	19.3	14.9	16.8
Risk Premium	75.5	81.8	84.5	88.1
Put-Back	0.5	1.6	2.1	2.1
Administrative Fees to Provinces and Territories	9.5	9.1	14.5	9.6
Total Loan Administration Expenses	**110.4**	**111.7**	**116.0**	**116.6**
Cost of Government Support				
Benefits Provided to Students				
In-Study Interest Subsidy	210.2	204.0	164.2	180.5
Interest Relief	58.5	82.6	94.9	107.4
Debt Reduction in Repayment	0.0	0.6	44.0	2.0
Claim Payments	152.2	70.7	71.0	62.9
Loans Forgiven	8.3	9.3	9.0	9.2
Total Cost of Government Support Expenses	**429.3**	**367.2**	**383.1**	**382.0**
Total Expenses	**648.5**	**581.9**	**499.1**	**478.6**
Net Statutory Operating Results	**459.7**	**427.4**	**369.1**	**352.9**
Payment to Non-Participating Provinces	160.9	126.1	138.3	138.9
Final Statutory Operating Results	**620.5**	**553.4**	**507.4**	**491.8**

a. Forecasts for 2000-2001 were reported in the *2001-2002 Report on Plans and Priorities*.

FIGURE 3: CONSOLIDATED CANADA STUDENT LOANS PROGRAM – DIRECT LOANS ONLY

(millions of dollars)	1998-1999 Actual	1999-2000 Actual	2000-2001 Forecast[a]	2000-2001 Preliminary
Revenues				
Interest earned on Direct Loans	0.0	0.0	0.0	0.1
Recoveries on Direct Loans	0.0	0.0	0.1	0.2
Total Revenues	0.0	0.0	0.1	0.3
Expenses				
Transfer Payments				
Canada Study Grants	0.0	0.0	120.1	56.6
Total Transfer Payments	0.0	0.0	120.1	56.6
Loan Administration				
Interest Borrowing Expense (Class A & B)	0.0	0.0	0.1	0.2
Collection Costs	0.0	0.0	0.0	0.0
Interim Arrangements				
- Interest Costs to Financial Institutions	0.0	0.0	61.8	41.5
- Transaction Fees to Financial Institutions	0.0	0.0	24.1	25.9
Service Bureau Costs	0.0	0.0	2.9	1.2
Administrative Fees to Provinces and Territories	0.0	0.0	0.0	0.0
Total Loan Administration Expenses	0.0	0.0	88.9	68.8
Cost of Government Support				
Benefits Provided to Students				
Interest Relief	0.0	0.0	0.0	0.0
Bad Debt Expense	0.0	0.0	185.4	185.4
Total Cost of Government Support Expenses	0.0	0.0	185.4	185.4
Total Expenses	0.0	0.0	394.3	310.8
Net Statutory Operating Results	0.0	0.0	394.2	310.5
Payment to Non-Participating Provinces	0.0	0.0	0.0	0.0
Final Statutory Operating Results	0.0	0.0	394.2	310.5

a. Forecasts for 2000-2001 were reported in the *2001-2002 Report on Plans and Priorities*.

Old Age Security

The Old Age Security program is one of the cornerstones of Canada's retirement income system. Benefits include the basic Old Age Security pension, the Guaranteed Income Supplement and the Allowance. The Old Age Security program is financed from Government of Canada general tax revenues.

The following tables present information on monthly benefits, beneficiaries and payments by province or territory.

FIGURE 1: SUMMARY OF MAXIMUM MONTHLY BENEFITS

(dollars)	Basic	Income Supplement		Allowance		
Fiscal Year	Pension	Single	Married	Regular	Extended	Increase
Monthly benefit by fiscal year						
2000-2001 Actuals						
January 1, 2001	431.36	512.65	333.92	765.28	844.88	0.6%
October 1, 2000	428.79	509.59	331.93	760.72	839.84	1.1%
July 1, 2000	424.12	504.05	328.32	752.44	830.70	0.9%
April 1, 2000	420.31	499.55	325.39	745.73	823.29	0.1%
2000-2001 Estimates						
January 1, 2001	428.15	331.43	508.83	759.59	838.60	0.5%
October 1, 2000	426.03	329.79	506.31	755.82	834.44	0.2%
July 1, 2000	425.29	239.22	505.43	754.50	832.98	0.0%
April 1, 2000	425.29	329.22	505.43	754.50	832.98	1.3%
1999-2000 Actuals						
January 1, 2000	419.92	499.05	325.06	744.98	822.47	0.6%
October 1, 1999	417.42	496.07	323.12	740.54	817.57	0.9%
July 1, 1999	413.70	491.65	320.24	733.94	810.28	0.6%
April 1, 1999	411.23	488.72	318.33	729.56	805.44	0.1%
Fiscal year averages (annual benefits)						
2000-2001 Actuals	5,113.74	6,077.52	3,958.88	9,072.51	10,016.13	2.5% [a]
2000-2001 Estimates	5,114.28	3,688.98	6,078.00	9,073.23	10,017.00	
1999-2000 Actuals	4,986.81	5,926.47	3,860.25	8,847.06	9,767.28	

a. Annual increase between 1999-2000 Actuals and 2000-2001 Actuals.

FIGURE 2: NUMBER OF PERSONS RECEIVING OLD AGE SECURITY BENEFITS, BY PROVINCE OR TERRITORY AND BY TYPE

Province or Territory	March 2000				March 2001			
	Old Age Security (OAS) Pension	Guaranteed Income Supplement (GIS)	Allowance	GIS as % of OAS	Old Age Security (OAS) Pension	Guaranteed Income Supplement (GIS)	Allowance	GIS as % of OAS
Newfoundland	82,622	42,574	4,441	67.99	83,480	42,577	4,399	67.07
Prince Edward Island	17,915	9,494	889	62.99	18,102	9,386	882	51.85
Nova Scotia	123,511	58,097	4,887	47.04	124,853	56,911	4,492	45.59
New Brunswick	97,048	51,254	4,173	52.81	98,348	50,818	4,198	51.67
Quebec	925,457	448,128	33,267	48.21	944,494	448,811	32,723	47.31
Ontario	1,388,280	380,979	25,289	27.44	1,417,264	378,640	24,208	26.72
Manitoba	154,102	59,840	3,589	38.70	154,740	58,404	3,782	37.74
Saskatchewan	145,943	59,833	3,878	41.00	145,997	58,309	3,728	39.94
Alberta	288,746	103,639	7,899	35.89	296,732	104,418	7,648	35.19
British Columbia	488,769	151,821	9,864	31.02	498,045	153,053	9,241	30.73
Yukon	1,871	829	38	37.84	1,700	601	43	35.35
Northwest Territories[a]	2,259	1,465	151	64.85	2,319	1,477	182	63.69
International[b]	58,889	9,985	176	16.93	62,387	9,760	123	15.64
TOTAL	3,786,173	1,375,318	97,821	36.62	3,826,481	1,371,165	95,496	35.82

a. Data for Nunavut are included.
b. Persons receiving Canadian Old Age Security benefits under International Agreements on Social Security.

FIGURE 3: OLD AGE SECURITY PAYMENTS, BY PROVINCE OR TERRITORY AND BY TYPE, FISCAL YEAR 2000-2001

(millions of dollars) Province or Territory	Old Age Security Pension	Guaranteed Income Supplement	Allowance	TOTAL
Newfoundland	323.5	152.4	20.5	496.5
Prince Edward Island	91.9	33.8	3.0	128.7
Nova Scotia	835.8	193.6	17.8	847.2
New Brunswick	500.5	176.1	18.4	694.9
Quebec	4,759.7	1,590.6	125.4	6,475.7
Ontario	6,997.1	1,425.3	97.2	8,519.6
Manitoba	781.2	207.4	16.1	1,004.8
Saskatchewan	747.4	203.4	16.5	967.3
Alberta	1,466.0	381.8	32.8	1,880.6
British Columbia	2,436.2	584.1	37.4	3,057.7
Yukon	8.6	2.2	0.2	11.0
Northwest Territories[a]	12.1	6.7	1.1	19.9
International[b]	80.0	73.6	1.0	154.6
TOTAL	18,839.8	5,031.1	387.6	24,258.5

a. Data for Nunavut are included.
b. Persons receiving Canadian Old Age Security benefits under International Agreements on Social Security.

Other Statutory Annual Reports

Noted below are other statutory annual reports that are consolidated in other segments of this report and/or in the Public Accounts of Canada.

Parts I and III of the *Canada Labour Code*

These are reported in the Labour segment of the Core Services Accomplishments section.

Civil Service Insurance Act

The complete annual Report is included in the *2001 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[68] It is also reported on in the Specified Purpose Accounts section of this report.

Government Annuities Act

The complete annual Report is included in the *2001 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[68] It is also reported on in the Specified Purpose Accounts section of this report.

[68] For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pubacc-e.html

Social Union Framework Agreement

The accountability provisions of the Social Union Framework Agreement (SUFA) commit federal, provincial and territorial governments to increased transparency and accountability to Canadians. This commitment focuses on:

- achieving and measuring results of its social programs;
- involvement of Canadians in developing social priorities and reviewing outcomes; and
- ensuring fair and transparent practices.

In 2001, HRDC has continued working with Treasury Board Secretariat (TBS) to integrate SUFA accountability principles into our reporting to Parliament and Canadians. HRDC is one of the pilot departments working with TBS to document the federal government's involvement in SUFA initiatives. The main accountability components of the agreement have been documented and assessed through the completion of templates for several HRDC initiatives.[69]

We continue to coordinate federal efforts to examine programs and services for consistency with the mobility provisions of SUFA. Significant progress has been made and it is expected that most regulated workers will be covered by agreements that facilitate mobility. Starting this year, the identification of barriers to mobility is also included as part of the TBS accountability exercise.[70]

[69] The SUFA templates can be found on the following Treasury Board website: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa_e.asp

[70] For further information, see the Policy Accomplishments segment on page 15 and the Human Resources Investment segment on page 38.

Matériel Management, Procurement and Contracting

The mandate of Procurement, Contracting and Asset Management in HRDC is to provide life cycle materiel management services consistent with government policies and procedures. The entire matériel management function cycle is being reviewed to improve the effectiveness of asset, procurement and contracting functions.

Results achieved:

- We are implementing a re-organization of the matériel management structure to reflect HRDC business needs.
- The departmental inventory of assets valued at more than $10,000 was compliant with the Financial Information System as of April 1, 2001.
- We created a Training and Development team to ensure that the departmental matériel management community has access to continuous learning and professional development training and tools in order to provide efficient and effective service to clients as well as delivering information and training sessions to its clientele.
- We are developing a new departmental matériel management policy. To implement that policy, we will introduce new processes, update existing staff training and support branches as they address the matériel management life cycle.

Sustainable Development Strategy

In 2000-2001, we continued to work towards our Sustainable Development Strategy (SDS) objectives, that were set out in 1997, while preparing for the tabling of our second strategy (SDS-II) in February of 2001.[71]

During 2000-2001, we completed the development of our Environmental Action Plan On-Line, a web-based tool that assists in setting national targets and tracks environmental performance at the regional and national level. HRDC made notable progress towards targets with respect to the green procurement and waste management objectives, achieving some and exceeding others. In addition, we took part in a new interdepartmental Social and Cultural Sustainable Development Working Group, to work on collaborative activities and discuss the social implications of sustainable development. Integrating sustainable development into our corporate culture continued to be a challenge, but one that we worked at through initiatives such as training sessions and awareness campaigns. The following are other performance results.

Key Objective 1: Green HRDC's internal operations and external service delivery

Performance Measurement and Activities	Progress to Date and Corrective Action
Environmental Management System (EMS)	• Revised procedures for the EMS manual to be implemented in Fall 2001.
Environmental Action Plan (EAP)	• Completed the development of a EAP On-Line that sets national targets and tracks environmental performance. • The EAP On-Line was implemented in HRDC's regions during summer 2000 and included training sessions and the distribution of reference materials.
Green Procurement	• $6.3 million of the total products and services purchased by HRDC in 2000-2001 were identified as green. • The national target is to increase the amount of green procurement by 5% by March 31, 2002. • $5.5 million of products and services were purchased from Aboriginal businesses in 2000-2001, exceeding the target of $1.75 million by March 31, 2001. • Green procurement awareness/training was provided to selected regional procurement officers in November 2000.
Waste Management	• Reduced amount of waste sent to landfill for disposal by 70.3% over 1988 baseline levels in NHQ, exceeding March 31, 2001 target of 50%. • The national target is to reduce the amount of waste sent to landfill for disposal by 50% (over 1988 baseline levels) in all regions by March 31, 2002. • Source reduction and materials re-use programs that can be adopted in all regions are to reach 25% of personnel by March 31, 2002.

[71] The HRDC Sustainable Development Strategy is available at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/sda/sds.shtml

Performance Measurement and Activities	Progress to Date and Corrective Action
Water and Energy Conservation	• Water and energy conservation awareness is included in HRDC's Green Challenge, a web-based tool for raising employee awareness of environmental issues. • Awareness material is also readily available to all employees through EAP On-Line. • The national target is to integrate water and energy conservation awareness into the general awareness program, and reach 10% of personnel by March 31, 2002.
Fleet Management	• Evaluated all new vehicle purchases to determine feasibility of the use of alternative fuels. • Five mono-fuel vehicles were purchased. • We are developing a program to ensure that fleet vehicle users are maintaining vehicles in an environmentally sound manner by March 31, 2002.
Participation rates among staff in innovative "future of workplace" approaches	• Approximately 30% of all employees are working either part-time, variable hours or on telework arrangements. • Treasury Board Secretariat issued its permanent Telework Policy in 2000. HRDC is working on an integrated approach for its implementation for the fiscal year 2001-2002.
Increased environmental benefits in its service delivery	• 84% of Old Age Security, 80% of Canada Pension Plan and over 50% of Employment Insurance (EI) payments were direct deposit. • More than 70% of EI claims were processed electronically. • We displayed 536,317 jobs electronically on our National Job Bank and attracted 32 million user sessions by work seekers. • The Electronic Labour Exchange had approximately 627,869 work seeker user sessions. • Youth employment initiatives 1-800 line received 44,086 calls and the on-line Youth Resource Network of Canada received 882,415 visits. • There are on-going applications of the *Canadian Environmental Assessment Act* where all funding decisions must consider environmental impacts.
Levels of compliance with Part II of *Canada Labour Code*	• We resolved 98% of non-compliance situations (excluding situations of danger) voluntarily.

Key Objective 2: Consider sustainable development in policies and programs	
Performance Measurement and Activities	**Progress to Date and Corrective Action**
Improved analysis of environmental implications	• Where appropriate, we are continuing to incorporate reviews of environmental implications into ongoing policy analysis.
Incorporation of Sustainable Development (SD) objectives and criteria	• We are continuing to incorporate sustainable development perspectives into our work on community capacity building and development.
Greater sharing of information on social dimensions	• With other social policy departments, we formed the Social and Cultural Sustainable Development Working Group; prepared a workplan for collaborative activities; and are discussing social implications of SD.
Participation in Inter-departmental Network on SDS (INSDS) horizontal theme activity in the preparation of HRDC SDS-II	• We continue to participate with other departments in horizontal themes relating to HRDC's mandate in preparing for and implementation of SDS-I and II (Social and Cultural Dimensions of SD; Sustainable Communities; Knowledge and Information for SD; SD and Healthy Canadians).

Key Objective 3: Build sustainable development into HRDC's corporate culture	
Performance Measurement and Activities	**Progress to Date and Corrective Action**
Success stories and awareness	• The revision of the Environmental Management System website includes the addition of a link for best practices and facilitates greater sharing of information. • Awareness and training on HRDC's SDS and EAP On-Line was provided to all RHQ environmental co-ordinators and managers in summer 2000. • SDS awareness was provided at the Ontario Region Administration forum in October 2000.
Environment Week	• HRDC celebrated, in June 2000, the Environment Week with an information booth, green tips, participation in the nation-wide commuter challenge, a tree sale by Tree Canada along with other environmentally conscious activities.
Awareness activities	• Continued development of the Green Challenge awareness package, which is an interactive tool designed to promote greater environmental awareness within HRDC's corporate culture. To be distributed to regions in fall 2001.

Regulatory Initiatives

Income Security

Purpose of legislative or regulatory initiative	Expected results	Performance measurement criteria	Results achieved
Modernizing benefits: the purpose of the amendments to the legislation is to extend the same benefits and obligations under the Canada Pension Plan (CPP) and *Regulations* and the *Old Age Security* (OAS) *Act* and *Regulations* to same-sex common-law partners.	The legislative amendments expand coverage under the CPP and *OAS Act* to same-sex common-law partners on the same basis as opposite-sex partners. The amendments to the CPP and *OAS Regulations* will ensure that the regulations are consistent with the revised legislation.	Amendment of the CPP and the *OAS Act* by Parliament to expand coverage to same-sex common-law partners. CPP and *OAS Regulations* to be amended to ensure consistency with the Canada Pension Plan and the *Old Age Security Act*.	Effective July 31, 2000 the CPP and the *OAS Act* were amended by Parliament to extend benefits to same-sex partners. Approximately 300 people now receive benefits under these amendments. The CPP and *OAS Regulations* were amended effective November 30, 2000. The *Regulations* are now consistent with the revised Canada Pension Plan and *Old Age Security Act*.

Employment Insurance Income Benefits

Purpose of legislative or regulatory initiative	Expected results	Performance measurement criteria	Results achieved
Parental benefits: Amendments to the *EI (Fishing) Regulations* to complete the implementation of the extension of parental benefits provided under the *Employment Insurance (EI) Act.*	*EI (Fishing) Regulations* amendments to extend the enhanced parental benefits to self-employed fishers.	Implementation of regulatory amendments.	Regulatory changes published in the *Canada Gazette*, Part II on February 14, 2001 (SOR 2001-74).
Regional Boundaries: EI regulations pertaining to the economic regions used to determine entrance requirements and claim duration.	Realignment of the economic regions to 58 regions.	Implementation of regulatory amendments.	Regulatory changes published in the *Canada Gazette*, Part II on September 27, 2000 (SOR 2000-355).
Modernization: The *Employment Insurance (EI) Act and Regulations* in order to provide comparable benefits to same-sex common law partners as are presently accessible by opposite-sex common law partners, without changing the present definition of marriage.	Same-sex couples will be paid EI benefits for adoption as for opposite-sex couples. Limited benefits outside Canada will be provided to accompany a member of a claimant's immediate family for medical treatment outside Canada.	Implementation of regulatory amendments.	Regulatory changes pre-published in the *Canada Gazette*, Part I on April 28, 2001. Regulatory changes published in the *Canada Gazette*, Part II on August 15, 2001 (SOR 2001-290).

Human Resources Investment

CANADA STUDENT FINANCIAL ASSISTANCE REGULATIONS (CSFAR), *CANADA STUDENT LOAN REGULATIONS* (CSLR).			
Purpose of legislative or regulatory initiative	**Expected results**	**Performance measurement criteria**	**Results achieved**
Harmonization: Amendments to CSFAR and CSLR as necessary to implement harmonization agreements with provinces.	Implementing harmonization will result in less duplication and increased efficiency in the delivery of loans to student borrowers.	A decrease in the amount of time spent processing student loans, and improved service to borrowers through simplification of services.	Although several amendments may be necessary, the first will be a harmonization of the period allowed for students to submit confirmation of enrolment, to maintain interest free status. Implementation is expected in August 2002. Amendments will be evaluated in subsequent Summative Evaluations.
Modernizing Benefits: Amendments to CSFAR and CSLR provide for equal treatment of common-law and same-sex partners in the Canada Student Loans Program, pursuant to the *Modernization of Benefits and Obligations Act*.	The outcome will be to harmonize the Canada Student Loans Program with other federal government programs. No major impact expected as a result of these amendments. Where the spouse's income is referred to, it will now include the income of the common-law and same-sex partners.	This initiative is part of a government-wide initiative to amend all regulations and legislation to modernize benefits.	15 day pre-publication approved by Special Committee in Council (SCC), and held from May 16 to June 4, 2001. No comments were received. CSLP Modernizing Benefits Regulations received final approval by SCC on June 13, 2001, and were implemented on August 1, 2001.
Gratuitous Payments (Debt Reduction in Repayment): Amendments to CSFAR and CSLR to make Debt Reduction in Repayment (DRR) more accessible and effective.	Increased availability of DRR will increase the uptake of student borrowers and result in lower default rates.	Increased accessibility of DRR to more borrowers. A reduction in debt levels for students with financial difficulties.	Initial consultations with stakeholders and provinces have been favourable. The Department of Finance is reviewing the proposal with an implementation date to be determined.

Labour

Purpose of legislative or regulatory initiative	Expected results	Performance measurement criteria	Results achieved
Part II (*Building Safety*) of the *Canada Occupational Safety and Health Regulations* – Modernize and expand the regulations governing safety and health requirements for working conditions in and around buildings, grain handling facilities, antennas, towers and antenna-supported structures.	Reduction or elimination of accidental injuries and fatalities to employees related to the working conditions in and around buildings, grain handling facilities, antennas, towers and antenna-supported structures.	A decline in the incidence rate applicable to injuries and fatalities where a fall from a vehicle or a mobile structure is reported as the primary cause of the accident. The statistics will be compiled from Hazardous Occurrence Investigation Report (HOIR) forms submitted by employers as prescribed by regulation.	Regulation came into force on September 28, 2000.
Safety Materials, Equipment, Devices and Clothing of the *Canada Occupational Safety and Health (COSH) Regulations* – (COSH Part XII – *Fall-Protection Systems*). Amend regulations to provide protection to workers who must climb onto the top of truck tanks, flatbeds, aircraft wings, rail cars and other mobile equipment. Update the COSH – Part XII Regulations to ensure that employees working on vehicles and other mobile structures benefit from the same degree of protection against falls as all other workers subjected to Part II of the *Canada Labour Code*.	Reduction or elimination of accidental injuries and fatalities to employees working on vehicles or mobile equipment at heights greater than 2.4 meters.	A decline in the incidence rate applicable to injuries and fatalities where a fall from a vehicle or a mobile structure is reported as the primary cause of the accident. The statistics will be compiled from Hazardous Occurrence Investigation Report (HOIR) forms submitted by employers as prescribed by regulation.	Regulation to come into force early 2002.

Modern Comptrollership

In the contemporary public service climate, managers are expected to achieve a range of objectives and balance a range of priorities. HRDC's modern comptrollership process has been implemented to assist managers in building the skills and understanding necessary to improve management practices. Doing so includes dealing with issues such as risk management, effective and efficient result achievement and the need to demonstrate values and ethics. This work was a continuing priority in 2000-2001.

As a result of HRDC's focus to improve management practices, we developed an integrated risk management framework and built corporate risk assessments in conjunction with managers throughout the organization to help managers understand and mitigate their operational risks. We also created a one-day risk management course to help managers increase their understanding of the importance of systematic approaches to risk management in everyday decision-making.

To reinforce accountability for improved management, many of HRDC's Executive Management Performance Agreements now include the implementation of modern comptrollership among ongoing and key commitments. We also began to revise HRDC's customized leadership competencies to include comptrollership competencies that will help managers and staff understand, exercise and be held accountable for results achieved. We initiated revisions to our corporate planning process that will better link priority setting to resource allocations and the corporate mission, strategies and plans.

Our creation of a *Values and Ethics Handbook* has promoted extensive discussion on these issues. This was reinforced by our creation of an internal website that uses hypothetical case studies of workplace dilemmas to promote more consistent application of values-based decision-making.

Other details are provided on page 63 of this report.

Evaluations and Audits

HRDC is committed to ensuring that it gets the best possible results from its programs, services and operations and that it does so with full attention to effectiveness and efficiency. One way we assess impacts is through evaluations of our programs, services and policies. Evaluations of programs examine all elements of a program ranging from the structure of the organization delivering the program and its functions, procedures and policies to the achievements of the program. Policy evaluation provides a review of policy results and a judgement on the impact and effects.

Because of our Canada-wide policy leadership role, we complement those evaluations by undertaking analysis and supporting research into broad "lessons learned" on major social and labour market issues. These enable all governments in Canada, as well as groups that are interested in these issues, to learn from the best of Canadian and international experience and research.

We also conduct audits and provide consulting and advice services. In combination, these services provide the Deputy Minister with assurance on key aspects of the Department's risk management strategies, control framework and practices and information used for decision-making and reporting.

The chart below includes evaluation studies, audits and reviews published in 2000-2001 and organized by departmental strategic outcomes.[72]

To provide Canadians with:	As demonstrated by the findings of the following:
Income Security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants	Audit: • Consolidated Statement of Administrative Costs Charged to the Canada Pension Plan Account – Year Ended March 31, 2000
The opportunity to fully participate in the workplace and community	Evaluations: • Summative Evaluation of Ontario JobLink Resource Centres • Formative Evaluation of the Institute of Indigenous Government – British Columbia • Formative Evaluation of Manitoba's "Taking Charge!" • Interim Evaluation of Success Nova Scotia 2000 • Summative Evaluation of Labour Market Information – Saskatchewan • Summative Evaluation of Work/Study – Saskatchewan • Summative Evaluation of Career Services – Saskatchewan • The Effects of the Shift to an Hours-Based Entrance Requirement • The Impact of Employment Insurance on Those Working Less than 15 Hours Per Week • The Impact of Employment Insurance on New-Entrants and Re-Entrants Workers

[72] Recent evaluations and special studies are posted at http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/
Recent audits are posted at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/toc.shtml

To provide Canadians with:	As demonstrated by the findings of the following:
	• The Net Fiscal Incidence of the *Employment Insurance Act* on Full- versus Part-time Workers • An Assessment of Various Components of Bill C-12 on the Duration of Unemployment Spells • An Evaluation of the Impact of the 1997-1998 Small Weeks Projects on EI Program and Labour Market Outcomes • Employment Insurance Impacts on Unemployment Durations and Benefit Receipt • The Effect of Bill C-12 on Weekly Hours of Work • The Impact of Bill C-12 on New-Entrants and Re-Entrants • The Impact of Worker's Experience Rating on Unemployed Workers • Evaluating the Effectiveness of Employment-Related Programs and Services for Youth • Summative Evaluation of Youth Service Canada • Youth Employment Strategy: A Formative Evaluation of Youth Internship Canada and Other HRDC Youth Initiatives • The Employment Insurance Family Supplement and Relative Income in Two-Earner Families with Children • Impact of the Family Supplement Tool Kits: • Facilitator's Manual for Aboriginal Human Resources Development Agreements
Safe, fair, stable and productive workplaces	Audit: • Review of Labour Branch Occupational Safety and Health Program
Sustainable and effective program management and service delivery	Audits: • Review of the Canada Education Savings Grant Program (CESGP) – Compliance Review Process • Review of Corporate Management System (CMS) – Human Resources (HR) Module Pay Enquiries • Risk Assessment of Government On-Line (GOL) Tool Kits: • Focus Groups

Our Main Partners

HRDC works extensively in partnership with a large number of government departments and non-government organizations. We continually work to strengthen existing partnerships and create new ones. Partners take a direct active role in delivering services and/or support this process. We all have a role to play in achieving better service for our clients and meaningful results for Canadians.

✓ Income Security	✓ Labour	✓ EI Income Benefits	✓ Human Resources Investment	FEDERAL DEPARTMENTS	Support (*S*) and/or Delivery (*D*) role
✓	✓	✓	✓	**Justice** for legal issues, advice and support	*S*
✓				**Finance** for policy decisions and legislative support	*S*
✓		✓	✓	**Canada Customs and Revenue Agency** for collection of CPP contributions and income information, EI premium deduction and insurability determination, and administering RESPs in partnership with the Canada Education Savings Grant program	*S/D*
	✓		✓	**Foreign Affairs and International Trade** for international education and adoption issues and international labour issues	*S/D*
	✓	✓	✓	**Statistics Canada** for statistical and economic data and information	*S*
✓	✓	✓	✓	**Public Works and Government Services** for benefit payments (direct deposit or cheque printing), to administer the Surplus Real Property for the Homeless Fund and regarding the operation of the Fair Wages and Hours of Labour Act	*S/D*
			✓	**All departments and agencies** related to federal activities on disability issues, National Children's Agenda, and the Voluntary Sector Initiative (i.e., Health, Privy Council Office), **13 departments and agencies** to deliver Canada's Youth Employment Strategy and for the development and the implementation of the Government's Homelessness Initiative	*S/D*
			✓	**Over 20 departments and agencies** to increase interdepartmental collaboration and co-ordination, share information and set priorities on youth program-related policies, youth-at-risk issues and the GOL Youth e-Cluster	*S*
✓	✓	✓	✓	**Treasury Board Secretariat** on fire prevention, Service Canada, Government On-Line service to Canadians, regulatory changes and issues on literacy, children, seniors and ageing society	*S*
	✓		✓	**Industry** in support of workplace, employers, information highway, service delivery and other initiatives	*S*
	✓		✓	**Citizenship and Immigration** on foreign worker admissions, student mobility and international adoption issues	*S*
	✓		✓	**Indian Affairs and Northern Development** on Aboriginal human and social development issues and Aboriginal self-government	*S/D*
			✓	**Fisheries and Oceans** and **the regional development agencies** for labour market and fishery programs	*S/D*
	✓			**Transport** in the delivery of our occupational safety and health programs	*S/D*
✓				**Office of the Superintendent of Financial Institutions** for actuarial services	*S*
✓				**Veterans Affairs** for sharing information on mutual clients	*S*
	✓			**Health Canada** for advice and assistance on occupational health matters	*S*
	✓			**National Energy Board** on occupational safety and health programs	*S*
			✓	**Public Service Commission** – GOL Pathfinder Project partnership for the development of an Integrated Jobs Site	*S*
✓	✓	✓	✓	**RCMP** for investigations of fraud	*S*

✓ Income Security	✓ Labour	✓ EI Income Benefits	✓ Human Resources Investment		Support (*S*) and/or Delivery (*D*) role
				PROVINCES AND TERRITORIES	
✓	✓	✓	✓	**Provincial/territorial governments/agencies** to design, deliver and/or coordinate programs and services for Canadians under federal-provincial-territorial agreements and the Social Union Framework Agreement, to collaborate on projects Bilateral Protocols on Youth and share information, and for client service enhancements	*S/D*
				OTHERS	
✓	✓		✓	**Foreign governments and international organizations** on international labour, education and adoption issues, to exchange perspectives and experiences, to promote Canadian expertise, knowledge and services, and to encourage co-operation, enforcement of legislation and best practices in context of globalization; International Social Security Agreements to establish eligibility for OAS, CPP and foreign pensions	*D*
			✓	**Private Sector** to support the delivery of programs and services	*S/D*
	✓	✓	✓	**Employers, employees and their representative organizations** to encourage compliance with laws and best practices and to encourage effective sectoral and workplace partnerships and practices	*S/D*
	✓		✓	**Voluntary sector including organizations representing particular groups** to collaborate in development and delivery of policies and programs, to deliver programming under various agreements and as partners in improving access to information products	*S/D*
			✓	**Educational/training institutions and associations** to deliver student assistance programs and labour market, learning and social development information and educational exchanges	*D*
✓	✓			**Workers' Compensation Boards** to adjudicate claims and provide Workers' Compensation benefits to federal employees under the Government Employees' Compensation Act, share information and coordinate initiatives to improve service to mutual clients	*S/D*
			✓	**Aboriginal authorities and organizations** to design and deliver programming to Aboriginal people under various agreements	*D*
✓				**Régie des rentes du Québec** for exchanging information on the Quebec Pension Plan and providing service to shared clients	*D*
	✓			**Canadian Human Rights Commission** on employment and pay equity issues	*S*

This list is not intended to represent all departments or organizations working with HRDC.

Websites and References

HRDC website: http://www.hrdc-drhc.gc.ca

Acts and Regulations

- Acts and Regulations governing HRDC: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/common/acts.shtml

Our Mandate

- Handbook on Values and Ethics in HRDC: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/mission/handbook.shtml

Policy Accomplishments

- Supporting Families and Children: Government of Canada Initiatives: http://socialunion.gc.ca/nca/supporting_e.html
- The National Child Benefit Progress Report: 2000: http://socialunion.gc.ca/NCB-progress2000/toceng.html
- Roundtable Reports reinforce need to prepare for Canada's Skills and Learning Challenges: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/common/news/hrib/01-06-21.shtml
- 2000 Employment Insurance Monitoring and Assessment Report: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/2000/sum00.shtml
- Applied Research: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/arb/
- In Unison: A Canadian Approach to Disability Issues: http://socialunion.gc.ca/pwd/unison/unison_e.html
- In Unison 2000: Persons with Disabilities in Canada: http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/pubs/2/1/MP43-390-2000E-1.html

Income Security

- Old Age Security and Canada Pension Plan: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/common/home.shtml
- Disability Vocational Rehabilitation Program: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/cpp/vocational_e.shtml

Employment Insurance Income Benefits

- Employment Insurance On-Line: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/employment_insurance.shtml

Human Resources Investment

- Employment Insurance Monitoring and Assessment Reports: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/eimar.shtml
- The Agreement on Internal Trade – Chapter 7 Labour Mobility: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/stratpol/mobility/index.html
- Centre for Families Work and Well-Being: http://www.worklifecanada.ca
- "You Bet I Care!" project: http://www.childcarecanada.org/research/complete/ybic2.html
- Youth Employment Information: http://www.youth.gc.ca
- National Secretariat on Homelessness: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/nsh-snsa/

- The Canadian Council on Rehabilitation and Work: http://www.ccrw.ca
- Canada Student Loans Program: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/
- International Adult Literacy Survey Series - Research Papers: http://www.nald.ca/nls/inpub/nispub0.htm#4
- Canadian Apprenticeship Forum: http://www.caf-fca.org
- Voluntary Sector Task Force: http://www.pco-bcp.gc.ca/volunteer/
- UN International Year of Volunteers: http://www.iyv2001.org and http://www.iyvcanada.org/main.php
- Our Millennium: http://www.archives.ca/05/0528_e.html
- Government of Canada: http://www.canada.gc.ca
- Information on Grants and Contributions: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/index.shtml
- Grants and Contributions – HRDC Programs to help Canadians: http://www18.hrdc-drhc.gc.ca

Labour

- NEGOTECH – Searchable labour relations database: http://206.191.16.138/gol/main_e.shtml
- Labour Program Home Site: http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca
- Work-Life Balance in Canadian Workplaces: http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca/worklife/

Sound Departmental Management

- Advanced Certificate in Public Management and Governance: http://www.governance.uottawa.ca/certificate
- Modern Comptrollership at HRDC: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/modernmanagement/
- The Citizens First Project: http://www.ipaciapc.ca/english/new/citizens.htm

Other websites

- *2001-2002 Report on Plans and Priorities*: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/rpp0102.shtml
- *2001 Public Accounts of Canada*: http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pubacc-e.html
- Canada Pension Plan Investment Board: http://www.cppib.ca
- Employment Insurance – EI Commission and the law: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/8.0_e.shtml
- SUFA Accountability Template 2000 - Guide to Federal Government Reporting: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa_e.asp
- HRDC Sustainable Development Strategy: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/sds/sds.shtml
- Evaluation and Data Development at HRDC: http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/
- Internal Audit and Risk Management Services – Reviews and audits completed: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/toc.shtml

Questions and Public Enquiries

If you have questions about departmental programs and services, you may contact your nearest Human Resources Development Canada office listed in the Government of Canada pages of the telephone book or the HRDC Public Enquiries Centre.

To obtain HRDC publications, you may contact the Public Enquiries Centre (tel: 1-819-994-6313).

Index

A

Aboriginal, iv, 4, 6, 7, 13, 16, 36, 38 - 42, 46, 51, 62, 81, 82, 86, 91, 114 - 116

C

Children, ii, iii, iv, 4, 7, 13, 14, 19, 29, 38, 39, 42, 43, 114

Canada Education Savings Grant (CESG), 12, 43, 78, 114, 115

Canada Labour Code, iii, 5, 54 - 56, 58, 106, 111

Canada Pension Plan (CPP), iv, 5, 12, 17 - 26, 64, 65, 69, 74, 76, 106, 108, 113, 115, 116

CPP Disability, v, 17 - 26

Canada Student Loans (CSL), iii, vi, 12, 42, 50, 51, 60, 61, 66, 80, 92 - 99, 110

Canada Study Grants, 42, 93, 97

E

Employment Insurance (EI) Act, iii, 5, 15, 27, 30, 37, 109, 114

EI benefits, iii, 6, 7, 12, 14, 27 - 33, 37, 51, 64, 65, 68, 106, 109, 113, 114

Employability Assistance for People with Disabilities (EAPD), 41, 79, 90

Employment Benefits and Support Measures (EBSM), 37, 43, 49, 51, 65

F

Federal Mediation and Conciliation Service (FMCS), 54

G

Government On-Line, vi, vii, 18, 25, 32, 36, 40, 45, 46, 61, 64, 65, 114, 115

Grants and Contributions, v, vi, 35, 47 - 49, 78, 79, 81 - 91

Guaranteed Income Supplement (GIS), 19 - 21, 25, 26, 78, 100, 101

H

Health and Safety, iii, 53 - 57, 111, 114, 115

Homelessness, iv, v, 36, 40, 42, 46, 47, 50, 79, 82, 91, 115

I

International Labour Organization (ILO), 57

L

Labour Market Information (LMI), 38, 40, 45, 113

Labour Market Mobility, 15, 38, 103

M

Modern Comptrollership, vi, 63, 112

O

Old Age Security (OAS), 5, 12, 17 - 26, 64, 65, 78, 100, 101, 108, 116

Older Worker Pilot Projects, 16

P

People with Disabilities, iv, v, 4, 7, 16, 19 - 26, 36, 38, 40 - 42, 62, 79, 82, 85, 90, 93

S

Sectoral Partnerships Initiative, 44
Seniors, iv, 4, 7, 17 - 26
Service Canada, 64
Service Improvement Initative, 64
Social Union Framework Agreement (SUFA), 36, 103, 116
Social Insurance Number (SIN), 28, 31
Supporting Communities Partnership Initiative (SCPI), v, 46, 47, 82, 91

V

Voluntary Sector Initiative, 45

W

Working Age Adults, iii, 4, 13 - 17, 21 - 47, 90
Workplace of Choice, 62
Work Sharing, 37

Y

Youth, iii, 7, 14, 36 - 47, 51, 55, 64, 65, 82, 86, 88, 91, 106, 114, 115

Développement des ressources humaines Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2001

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/43-2001
ISBN 0-660-61692-0

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'est engagé à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les retombées et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Plus tôt cette année, les ministères et les organismes ont été invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats, soit les avantages dévolus aux Canadiens et Canadiennes, plutôt que sur les activités. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte et le rattacher aux engagements antérieurs, tout en expliquant les écarts. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer clairement les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

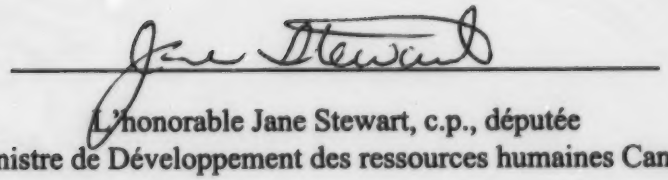
Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante :
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp
Les observations ou les questions peuvent être adressées directement au webmestre de ce site Web ou à l'organisme suivant :

Direction de la Gestion des résultats et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7167 – Télécopieur : (613) 957-7044

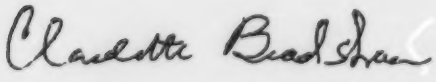
Développement des ressources humaines Canada

Rapport sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 2001

Approuvé par :



L'honorable Jane Stewart, c.p., députée
Ministre de Développement des ressources humaines Canada



L'honorable Claudette Bradshaw, c.p., députée
Ministre du Travail et coordonnatrice fédérale pour les sans-abri

Page

Faits saillants ii

Messages des ministres 1

Aperçu de DRHC

Notre mandat 4
Notre façon de servir les Canadiens et les Canadiennes 6
Nos objectifs stratégiques, nos gammes de services et nos mesures de réalisations 7
Tableau des objectifs stratégiques 10
Profil des dépenses de 2000-2001 13

Réalisations en matière de politique 14

Rendement de nos services de base

Sécurité du revenu 19
Prestations de revenu d'assurance-emploi 30
Investissement dans les ressources humaines 37
Travail 57
Saine gestion du Ministère 65

Comptes à fins déterminées

Introduction aux comptes à fins déterminées 74
Compte d'assurance-emploi 75
Régime de pensions du Canada 76
Compte des rentes sur l'État 77
Fonds d'assurance de la fonction publique 78

Renseignements supplémentaires

Table des matières 79
Rendement financier 80
Détails sur les paiements de transfert 88
Rapports annuels législatifs 100
Consolidation de rapports 112
Évaluations et vérifications 123
Nos principaux partenaires 126

Sites Internet et références 128

Index 131

Faits saillants

Les objectifs déterminants du gouvernement du Canada sont encore de bâtir un Canada plus fort, plus englobant que jamais, et d'assurer une meilleure qualité de vie à tous les Canadiens. Le mandat de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) est de participer à l'atteinte de ces objectifs en accompagnant les Canadiens et les Canadiennes de tous âges à mesure qu'ils progressent dans la vie – enfants, jeunes, adultes en âge de travailler et aînés, de même que ceux qui ont des besoins particuliers – personnes handicapées, Autochtones et sans-abri.

DRHC tente d'aider les Canadiens à obtenir les renseignements dont ils ont besoin et à profiter des outils mis à leur disposition et des occasions de devenir plus autonomes, à investir davantage en eux-mêmes et à s'adapter. En développement humain, il s'agit d'une approche qui tente d'établir un lien et d'assurer la complémentarité entre l'employabilité et le développement social. Cette approche reconnaît que notre société pâtit lorsque les gens ne possèdent pas les compétences et les occasions nécessaires pour travailler, et que l'économie stagne lorsque les gens ont l'impression que la qualité de vie diminue dans leur collectivité.

Au cours de l'exercice 2000-2001, nous avons mis l'accent sur le respect des nombreuses priorités sociales et économiques établies par le gouvernement.

Répondre aux besoins des Canadiens en vue d'une meilleure qualité de vie

Le gouvernement du Canada poursuit une série d'initiatives en matière de politique et de programmes mettant en jeu les contributions de nombreux ministères en vue d'inclure davantage les citoyens de tous les âges et de tous les milieux au sein de notre économie et de notre société. Étant l'un des principaux ministères qui révèlent le rôle social du gouvernement à des millions de Canadiens, nous avons, au cours de la dernière année, élaboré des politiques, mis en œuvre des programmes et créé les partenariats nécessaires pour produire des résultats à chaque étape du cycle de la vie humaine et aussi, à l'intention de ceux qui éprouvent des besoins particuliers.

➤ Enfants et familles

Réduire la pauvreté chez les enfants et veiller à ce que tous les enfants du Canada bénéficient du bon départ dont ils ont besoin dans la vie représentait une haute priorité pour le gouvernement du Canada tout au long de 2000-2001. DRHC, de même que les gouvernements provinciaux et territoriaux, jouait un rôle clé dans l'administration et la proposition de mesures d'aide aux enfants et aux familles. En 2000-2001, nous avons effectué de grands progrès dans les domaines suivants :

- l'augmentation de la Prestation nationale pour enfants, qui représente la pierre angulaire de notre stratégie, par l'établissement d'un niveau plus sûr et plus uniforme de revenu de soutien de base pour les enfants des familles à faible revenu, partout au pays;

- le lancement de l'accord signé par les premiers ministres, à l'exception de celui du Québec, sur l'initiative de développement de la petite enfance qui met l'accent sur la période prénatale jusqu'à l'âge de six ans;
- la mise en œuvre de modifications à la *Loi sur l'assurance-emploi* pour permettre aux parents dont l'enfant est né ou a été placé chez eux en adoption, le 31 décembre 2000 ou après cette date, de recevoir une année de prestations d'assurance-emploi, de prestations de maternité et de prestations parentales combinées, conformément au Plan d'action national pour les enfants et à l'engagement du gouvernement dans le discours du Trône de 1999 où il reconnaissait l'importance du rôle joué par les parents dans le développement des enfants au cours de la première année de leur vie.

➢ Jeunes

Le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) représente pour les Canadiens un appui important à l'accès à l'enseignement postsecondaire. Nous avons tenu notre engagement du 9 mars 2000 et nous avons facilité une transition transparente entre les programmes et un accès ininterrompu au financement des études postsecondaires à l'expiration des accords de partage des risques avec les banques et les autres institutions financières, le 31 juillet 2000. Depuis août 2000, le gouvernement du Canada finance directement tous les nouveaux prêts aux étudiants du PCPE, et nous avons signé un contrat avec deux fournisseurs de services pour administrer et gérer les prêts.

Nous avons également étendu la compréhension et la connaissance des questions de santé et de sécurité au travail propres aux jeunes afin d'aider à réduire le taux élevé de blessures chez les jeunes travailleurs. Notre Programme du travail, en partenariat avec les intervenants des provinces et du secteur privé, a organisé la première Conférence nationale de la jeunesse sur la sécurité et la santé au travail. Cette conférence a réuni des représentants du gouvernement, de l'industrie et de la jeunesse de toutes les régions du pays, a aidé à clarifier les priorités et à choisir les mesures à prendre en ce qui concerne les blessures subies par les jeunes au travail.

➢ Adultes en âge de travailler

Conformément à l'engagement du gouvernement canadien, qui veut faire en sorte que le programme d'assurance-emploi corresponde aux besoins contemporains de l'économie, du marché du travail et des travailleurs, nous avons appuyé le projet de loi C-2 qui modifiait la *Loi sur l'assurance-emploi*. Ces dispositions législatives témoignaient de l'engagement du gouvernement à surveiller et à évaluer l'incidence de la réforme de 1996 sur le programme d'assurance-emploi et à en corriger les lacunes. Les questions touchées par ces modifications comprennent la fin du processus réduisant les taux de prestations dans le cas de certaines personnes ayant déjà présenté une demande d'assurance-emploi, le recouvrement des prestations ayant été versées à des salariés à revenu élevé, la couverture pour les parents qui réintègrent le marché du travail après être restés à la maison pour s'occuper de jeunes enfants et l'accès aux prestations parentales améliorées pour les personnes visées par le *Règlement sur l'assurance-emploi (pêche)*.

Nous avons également soutenu le processus législatif et la mise en œuvre du projet de loi C-12 qui a mis à jour la partie II du *Code canadien du travail* en ce qui concerne la santé et la sécurité. S'appuyant sur les consultations avec les principaux syndicats et groupes d'employés, les modifications législatives ont clarifié et renforcé les processus à suivre pour l'exercice des droits afin :

- de connaître les risques présents dans les lieux de travail et les moyens à prendre pour les éviter;
- de participer au règlement des questions de santé et de sécurité;
- de refuser un travail dangereux.

Ce projet de loi a rééquilibré les rôles du gouvernement, des employeurs et des employés. Le gouvernement agit de plus en plus à titre de guide et de facilitateur lorsqu'il résout les problèmes des employés et des employeurs.

➢ Aînés

Au cours de l'année, nous avons franchi d'importantes étapes dans notre gestion du Régime de pensions du Canada (RPC). Nous avons travaillé à mieux informer les Canadiens sur le RPC et le système de revenu de retraite en postant près de 10 millions d'états de compte du cotisant. Ces états de compte déterminaient les cotisations individuelles et les estimations des prestations, et ont poussé de nombreux Canadiens à revoir leur régime de pensions de retraite personnel.

➢ Autochtones

Dans son discours du Trône de janvier 2001, le gouvernement du Canada a réaffirmé son engagement de renforcer ses relations avec les Autochtones. DRHC collabore avec d'autres ministères à l'élaboration de stratégies visant à répondre aux besoins en matière de développement social et humain des Autochtones, y compris les enfants, les personnes handicapées et les sans-abri.

DRHC poursuit ses efforts de collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux pour la mise en œuvre de la Prestation nationale pour enfants (PNE). Dans le cadre de la PNE, un soutien au revenu est fourni aux familles comptant des enfants, grâce à la Prestation fiscale canadienne pour enfants. La population autochtone participe activement à la PNE par l'intermédiaire des initiatives provinciales et territoriales de même qu'une composante aidant les collectivités des Premières nations de tout le pays à améliorer les services et les appuis pour leurs enfants. En avril 2001, le *Rapport d'étape sur la Prestation nationale pour enfants de 2000* a été publié. Il signale que le pourcentage de familles à faible revenu avec enfants a diminué.

La Stratégie de développement des ressources humaines autochtones (SDRHA) intègre la majeure partie des programmes pour les Autochtones de DRHC, y compris les programmes du marché du travail et les programmes pour les jeunes, les Autochtones vivant en milieu urbain, les personnes handicapées et la garde d'enfants chez les Premières nations et les Inuits. Au cours de l'année, la SDRHA a aidé 35 502 clients autochtones, au coût de 342,9 millions de dollars. Deux mille trois clients sont retournés

à l'école et 11 944 ont trouvé un emploi ou sont devenus travailleurs autonomes, ce qui a occasionné des économies de l'ordre de 8,8 millions de dollars pour le Compte de l'assurance-emploi et les programmes d'aide sociale.

Dans le cadre de la Stratégie pour les Autochtones vivant en milieu urbain, la nouvelle initiative touchant les sans-abri autochtones a été exécutée principalement par l'intermédiaire de la SDRHA. Les projets avaient pour but de faciliter la transition des Autochtones à risque vers le marché du travail. En date du 31 mars 2001, un montant de 5,3 millions de dollars avait été approuvé dans le cadre de la Stratégie concernant les Autochtones en milieu urbain – Sans-abri pour 10 projets s'attaquant au problème de l'itinérance chez les Autochtones partout au pays.

➢ Personnes handicapées

Le gouvernement du Canada a appuyé un plan d'action pour élaborer des initiatives qui soutiennent l'intégration sociale des Canadiens handicapés. À titre de ministère responsable pour le gouvernement du Canada en ce qui concerne la Stratégie fédérale en faveur des personnes handicapées, et en complément aux efforts déployés depuis longtemps par son programme d'équité en matière d'emploi, DRHC a dirigé les travaux par une approche gouvernementale coordonnée en ce qui concerne ces questions. En nous basant sur « *À l'unisson, Orientations futures du gouvernement du Canada concernant les personnes handicapées – La pleine citoyenneté : une responsabilité collective* », nous avons continué à faire des progrès avec les provinces et les territoires, de même qu'avec les groupes représentant entre autres les personnes handicapées et les autochtones, sur la meilleure façon d'assurer l'accès et l'inclusion des personnes handicapées.

L'un des éléments clés de nos efforts a été de mettre l'accent sur l'employabilité des personnes handicapées grâce à notre Programme de partenariats pour le développement social et d'autres étapes pour aider les Canadiens ayant un handicap à perfectionner leurs compétences et à trouver un emploi.

Nous avons également mis en œuvre une nouvelle approche axée sur les clients pour le versement des prestations d'invalidité du RPC. Par exemple, nous communiquons maintenant personnellement avec tous les requérants dès que nous recevons leur demande de prestations, et nous les appelons régulièrement tout au long du processus pour leur expliquer nos décisions et les options qui s'offrent à eux, même dans le cas des personnes dont la demande est refusée.

➢ Sans-abri

DRHC a tiré parti de l'annonce faite par le gouvernement du Canada en 1999. En effet, grâce à l'Initiative nationale pour les sans-abri, notre ministère a reçu 432 millions de dollars sur trois ans pour aider à appuyer une gamme de mesures visant à régler le problème de l'itinérance. Les milieux partageant notre engagement envers les sans-abri entretenaient des attentes très élevées envers ce programme. Ils souhaitaient qu'il soit innovateur, imaginatif et proactif, tout en fournissant un service adapté aux besoins et une reddition de comptes claire au public canadien. Les initiatives se sont donc articulées autour de l'importance de collaborer avec des organismes et autres partenaires au sein de ces collectivités.

La plus grande partie de notre financement a été affectée à l'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC). L'IPAC finance des initiatives communautaires à grande portée pour déterminer les priorités locales et les façons efficaces de rassembler les ressources et les gens en vue de traiter avec eux. D'autres composantes du nouveau financement nous ont permis de contribuer à des projets locaux conçus pour répondre aux besoins immédiats, surtout pour les jeunes et les Autochtones qui sont sans abri ou qui risquent de le devenir, de même que pour ajouter à la recherche et à la planification nécessaires pour mieux comprendre et traiter les questions touchant les sans-abri.

Répondre aux attentes des Canadiens en ce qui concerne la gestion efficace

En 2000-2001, l'une des priorités de DRHC était d'améliorer la façon dont nous gérions les programmes et les services. Nous avons soutenu ces efforts avec une attention particulière en ce qui concerne la prestation de services et nos stratégies internes en matière de ressources humaines.

➢ Plan d'action sur les subventions et contributions

En 2000-2001, le public a beaucoup porté attention aux efforts de DRHC visant à mettre en œuvre le Plan d'action en six points sur les subventions et les contributions. Des rapports d'étape trimestriels ont montré que nous avons honoré la plupart de nos principaux engagements et que nous respections l'échéancier en vue d'assumer les deux qui restent. Ces efforts exhaustifs avaient pour but d'instaurer des mécanismes de contrôle essentiels, de les appuyer avec des directives claires et d'améliorer la formation et le soutien aux employés, avec l'objectif de renforcer notre cadre de contrôle de la gestion. Les responsables des mesures de contrôle ont fait état d'importantes améliorations mesurables dans l'administration globale des subventions et les contributions depuis la vérification interne de 1999 ayant mené au Plan d'action. Plusieurs observateurs indépendants, y compris le vérificateur général et le Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, ont reconnu les progrès accomplis par DRHC, de même que le besoin d'en arriver à un service adapté aux besoins des clients et à une reddition de comptes claire aux contribuables. Par exemple, le vérificateur général a signalé, dans ses remarques au Comité permanent des comptes publics, le 20 mars 2001, que : « nous avons constaté que le Ministère faisait de bons progrès dans l'application des mesures correctives ».

Tout en progressant sur ce front, nous avons continué à mettre en œuvre d'autres mesures comme l'Initiative de gestion des programmes et les pratiques de modernisation de la fonction de contrôleur. Ces deux initiatives contribuent à appuyer une gestion et une administration renforcées, y compris au chapitre des subventions et des contributions. Nous avons également appuyé la décision du gouvernement d'abolir le Fonds du Canada pour la création d'emplois. Les fonds de ce programme qui n'étaient pas déjà engagés dans des ententes ont été réaffectés aux organismes d'expansion régionale du gouvernement du Canada.

➢ Amélioration de la prestation de services

À titre de ministère avec lequel des millions de Canadiens traitent chaque année, DRHC a pris de nombreuses mesures pour améliorer la prestation de ses services. Au cours de l'exercice 2000-2001, nous avons ajouté aux améliorations déjà effectuées en atteignant notre premier objectif pour Gouvernement en direct, consistant à rendre accessible sur l'Internet les principaux renseignements et formulaires, de même que grâce à notre travail sur les principaux groupements sur le nouveau site Internet du gouvernement du Canada. Nous avons également lancé un site Internet sur l'équilibre entre le travail et la vie personnelle et fourni aux employeurs, aux syndicats et aux autres parties intéressées par ces questions un accès en direct aux conventions collectives. Nous avons collaboré avec Industrie Canada pour offrir un nouveau service Employeurs en ligne aux petites et aux moyennes entreprises qui sont à la recherche de renseignements sur les questions touchant les ressources humaines.

Comme les systèmes informatiques représentent un élément essentiel des services de DRHC aux Canadiens, nous avons mis en œuvre une Vision de la technologie de l'information pour faciliter les choix parmi les nouveaux investissements que nous devrons examiner. Cette initiative s'est doublée d'un projet de renouvellement de l'infrastructure de la technologie de l'information tenant compte des exigences du Gouvernement en direct. Dans le cadre de ces initiatives visant à faire progresser les services en direct, DRHC a accordé la priorité à la résolution des problèmes de sécurité et de protection de la vie privée.

Pour assurer un traitement juste, uniforme et équitable de tous les débiteurs de DRHC, nous avons continué à travailler à un système ministériel harmonisé des comptes débiteurs et à réviser, à normaliser et à mettre à jour les politiques de recouvrement sur le sujet.

Dans l'élaboration de la nouvelle initiative de prêt canadien aux étudiants nous reconnaissons l'importance de la qualité des services en faisant de la satisfaction de la clientèle un indicateur clé de rendement dans nos contrats avec les fournisseurs de services.

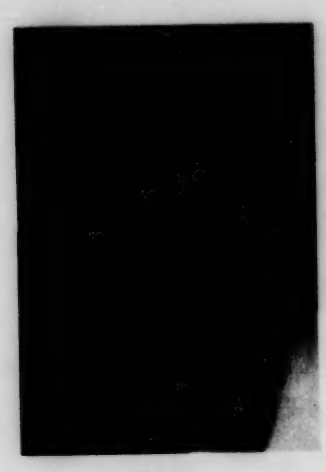
➢ Créer un milieu de travail de choix

Le caractère changeant des besoins en milieu de travail, le défi qui consiste à attirer et à retenir des gens possédant les compétences et les aptitudes que nous exigeons pour bien servir les Canadiens, et faire en sorte que DRHC offre un milieu de travail de choix, ont mené à de nouvelles initiatives conçues pour répondre à nos besoins en matière de ressources humaines. Parmi celles-ci, nous comptons le travail visant à élaborer une stratégie de recrutement et de maintien de l'effectif, des ressources en matière d'apprentissage et de perfectionnement pour les nouveaux employés, les gestionnaires et d'autres membres du personnel, de même qu'un examen pour déterminer les obstacles auxquels sont confrontés les travailleurs ou les employés éventuels faisant partie des groupes désignés dans la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Préparer l'avenir

À l'appui des objectifs du gouvernement qui désire bâtir un Canada plus fort, toujours plus englobant, et assurer une meilleure qualité de vie à tous les Canadiens, DRHC offre une gamme étendue et diversifiée de programmes et de services aux Canadiens de tous âges. DRHC aide les enfants, les jeunes, les adultes en âge de travailler et les aînés, de même que les personnes handicapées, les Autochtones et les sans-abri à obtenir les renseignements dont ils ont besoin, les outils et les occasions de devenir plus autonomes, d'investir davantage en eux-mêmes et de s'adapter. Pour remplir ce mandat, il faut des politiques, une prestation de services et des programmes cohérents et intégrés dans tout le Ministère, au sein du gouvernement s'il y a lieu, et avec d'autres partenaires le cas échéant. Les Canadiens s'attendent à une prestation meilleure, plus efficace et mieux adaptée aux besoins, de même qu'à une reddition de comptes et à une transparence plus grandes.

DRHC s'engage à continuer à répondre aux besoins et aux attentes des Canadiens. Grâce à Gouvernement en direct, nous avons commencé à travailler à l'interne et en collaboration avec d'autres ministères et organismes pour fournir le meilleur accès possible aux programmes et aux services, en nous basant sur ce que les clients désirent. Tout au long de 2001-2002, nous intensifierons notre approche axée sur les citoyens en fournissant des services simplifiés et rationalisés par l'intermédiaire d'un agencement exhaustif de moyens (en personne, en direct, par téléphone, par la poste). Dans l'ensemble, nous tenterons de moderniser le service offert aux Canadiens.



Dans le discours du Trône de 2001, le gouvernement du Canada a renouvelé son engagement visant à améliorer les perspectives d'avenir pour tous les Canadiens et les Canadiennes. Nous avons fait valoir l'opinion selon laquelle plus les Canadiens participent pleinement à notre société et à notre économie, plus la réussite de notre pays s'en trouve renforcée. Au cours de l'année financière 2000-2001, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a joué un rôle essentiel dans la réalisation de cet objectif.

Tout le monde, qu'il s'agisse d'enfants ou de personnes âgées, peut bénéficier des programmes, des services et des innovations de DRHC. Les subventions canadiennes pour l'épargne-études à l'intention des enfants, d'une part, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse pour les aînés, d'autre part, sont des exemples du travail qu'accomplit DRHC pour les Canadiens de tous les âges, à diverses étapes de leur vie. Comme ce rapport l'indique, DRHC investit toujours davantage dans l'avenir du Canada. Notamment, l'attention que nous portons à l'acquisition de compétences et à l'apprentissage a pour but d'aider les Canadiens à relever avec confiance les défis que présente notre économie en transformation.

Notre contribution aux programmes communautaires d'alphabétisation à l'endroit des familles et au développement de la petite enfance; le soutien que nous apportons aux étudiants de niveau postsecondaire grâce aux prêts canadiens d'études et aux Subventions canadiennes pour études; ainsi que nos démarches auprès des employeurs, des syndicats et des enseignants, afin de perfectionner les compétences au travail, témoignent des efforts que DRHC déploie pour appuyer les Canadiens dans l'acquisition des habiletés et des connaissances dont ils ont besoin à chaque étape de leur vie. En 2000-2001, nous avons entrepris des consultations qui nous permettront de faire encore davantage dans l'avenir.

Par ses réalisations et ses autres initiatives, DRHC apporte un soutien aux Canadiens en misant à la fois sur ses partenariats et sur son leadership. Au cours de la dernière année, nous avons prolongé les prestations parentales de l'assurance-emploi, permettant ainsi aux parents de passer jusqu'à une année entière avec leur nouveau-né ou leur enfant récemment adopté. Nous avons collaboré avec les provinces et les territoires au Plan d'action national pour les enfants, donnant lieu à l'engagement historique des premiers ministres en ce qui concerne les questions relatives au développement de la petite enfance et nécessitant un investissement de 2,2 milliards de dollars supplémentaires de la part du gouvernement canadien, sur une période de cinq ans.

Bon nombre de ces réalisations se sont concrétisées dans un environnement qui a permis au Ministère d'améliorer visiblement la gestion de ses programmes et de ses services. Les progrès que nous avons accomplis en vue d'obtenir des résultats constants et probants ont été reconnus. Ainsi, notre ministère aide-t-il les Canadiens et les collectivités à tirer le meilleur parti qui soit de notre économie et de notre société en évolution continue.

L'honorable Jane Stewart, c.p., députée
Ministre de Développement des ressources humaines Canada

À titre de ministre du Travail et coordonnatrice fédérale pour les sans-abri, j'exerce deux fonctions essentielles au sein du gouvernement du Canada, lesquelles visent à bâtir une société prospère où il fait bon vivre.

Mon objectif, en tant que ministre du Travail, est de continuer à favoriser un milieu de travail stable, coopératif et productif où l'on se soucie de l'équité, de la santé et de la sécurité, contribuant ainsi au bien-être social et économique de tous les Canadiens et les Canadiennes. En 2000-2001, le personnel du Programme du travail a collaboré étroitement avec les employeurs, les syndicats et les travailleurs à atteindre nos objectifs en matière de législation pour ce qui est des milieux de travail relevant de la compétence fédérale. À cet égard, les changements apportés au *Code canadien du travail* en vue d'améliorer la santé et la sécurité dans les milieux de travail faisaient partie d'une importante réforme législative.

Le Programme du travail a également joué un rôle de chef de file sur la scène internationale grâce à la collaboration entretenue avec l'Organisation internationale du Travail (OIT). Nous sommes heureux d'être, avec la participation des provinces, des territoires et de nos partenaires syndicaux et patronaux, l'un des premiers pays à ratifier la convention de l'OIT sur l'élimination des pires conditions de travail des enfants – une initiative qui a fait apprécier les valeurs canadiennes à l'échelle mondiale.

En ma qualité de coordonnatrice fédérale pour les sans-abri, je suis fière de constater les progrès que nous avons accomplis avec nos partenaires en 2000-2001 pour aborder une question qui préoccupe vivement plus d'un Canadien. Tous les éléments de notre Initiative nationale pour les sans-abri se sont concrétisés, y compris le soutien aux initiatives dont l'objectif est de faire face aux principales préoccupations que vivent de nombreuses collectivités concernant l'itinérance. Nous avons également été en mesure d'aller plus en profondeur et de nous pencher sur les problèmes fondamentaux liés au phénomène des sans-abri.

Par le biais de notre nouvelle Initiative de partenariats en action communautaire, plusieurs collectivités ont entrepris un travail de fond pour définir l'ampleur des problèmes locaux relatifs aux sans-abri. Les résultats devraient apporter des effets durables. Les collectivités ont commencé à s'acquitter de l'importante tâche de déterminer les ressources à mettre à contribution afin de matérialiser les stratégies et d'obtenir les résultats qui aideront les personnes sans abri ou à risque de le devenir.

L'honorable Claudette Bradshaw, c.p., députée
Ministre du Travail et coordonnatrice fédérale pour les sans-abri

Notre mandat

Le gouvernement du Canada s'engage à favoriser la création d'un environnement plus englobant et plus innovateur pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes. Le gouvernement et le Parlement ont confié à Développement des ressources humaines Canada (DRHC) le mandat de prendre les initiatives appropriées pour atteindre ces objectifs d'inclusion en faveur des Canadiens de tous âges et de ceux qui ont des besoins particuliers.

DRHC aide les Canadiens de tous âges, et ceux et celles qui ont des besoins particuliers, en mettant en œuvre des programmes et des services comme les suivants :

Enfants

- Supplément au revenu familial de l'assurance-emploi
- Garde d'enfants pour les Premières nations et les Inuits
- Subvention canadienne pour l'épargne-études
- Prestations du Régime de pensions du Canada (RPC) aux enfants à charge des cotisants invalides ou décédés
- Prestation nationale pour enfants
- Convention de l'Organisation internationale du travail sur le travail des enfants
- Enquête longitudinale nationale sur les enfants et les jeunes
- Prestations pour enfants

Jeunes

- Stratégie emploi jeunesse
- Objectif emplois d'été pour étudiants
- Placement carrière-été
- Jeunes stagiaires Canada
- Service Jeunesse Canada
- Alphabétisation pour les jeunes non scolarisés
- Prêts canadiens aux étudiants
- Subventions canadiennes pour études
- Projets de gestion de la dette des étudiants
- Sécurité et santé au travail pour les jeunes
- Jeunes en situation de risque (incluant les sans-abri)

Adultes en âge de travailler

- Prestations de revenu d'assurance-emploi
- Prestations d'emploi et mesures de soutien
- Promotion de lieux de travail stables, sécuritaires, justes et équitables, permettant de concilier travail et famille
- Prestations d'invalidité du RPC
- Lois du travail pour protéger la santé, la sécurité, le milieu de travail et l'égalité en matière d'emploi
- Équité en matière d'emploi, équité salariale et dispositions sur les justes salaires
- Aide à l'employabilité des personnes handicapées
- Fond d'intégration des personnes handicapées
- Prestations aux survivants du RPC
- Projets pour les Autochtones vivant en milieu urbain (incluant les sans-abri)
- Projets-pilotes pour travailleurs âgés
- Information sur le marché du travail
- Initiative de partenariats en action communautaire
- Aide aux plans communautaires
- Activités d'aide au développement communautaire (planification, partenariat et prise de décisions)
- Numéros d'assurance sociale
- Prestations parentales d'assurance-emploi

Aînés

- Prestations de retraite du Régime de pensions du Canada
- Prestations de la Sécurité de la vieillesse
- Prestations d'Allocation
- Prestations du Supplément de revenu garanti

En vertu de la *Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines*, nous réalisons notre engagement envers le gouvernement et la population canadienne en administrant la **loi**, les **programmes** et les **services** conformément à la *Loi sur l'assurance-emploi*, au Régime de pensions du Canada, à la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, au *Code canadien du travail*, à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et à de nombreux autres textes législatifs.

Nous réalisons de plus en plus notre mandat au moyen de **politiques** et de **partenariats**. Ces politiques et ces partenariats mettent souvent à contribution d'autres gouvernements et secteurs de la société pour régler de grandes questions, comme le problème des sans-abri, les besoins des enfants, la création de milieux de travail plus productifs, plus justes, plus sains et plus sécuritaires, et l'adoption (en milieu professionnel) de mesures destinées à appuyer les parents qui travaillent.

L'**information** constitue un autre moyen de remplir notre engagement envers la population canadienne. En renseignant les citoyens sur des questions comme les sources de revenu de retraite, les carrières, les innovations en milieu de travail et autres sujets, nous les aidons à faire des choix plus éclairés, fondés sur des données fiables.

Nous faisons des **évaluations** et des **vérifications** pour mesurer les répercussions et l'efficacité de nos activités. Les leçons tirées de ces deux instruments de mesure nous aident à améliorer ce que nous faisons et la façon dont nous le faisons.

Par ces moyens et par d'autres encore, DRHC représente l'instrument d'intervention sociale du gouvernement du Canada. Nous créons des liens avec des millions de Canadiens et de Canadiennes à toutes les étapes de leur vie, souvent lorsqu'ils vivent des situations difficiles. Nous atteignons de nombreux autres Canadiens indirectement. Notre mission exprime notre but ultime et notre vision nous oriente vers ce que nous devons faire et la façon de le faire[1].

« En ce début de millénaire, son [le gouvernement] objectif primordial sera de poursuivre ses efforts en vue de renforcer le Canada, d'en faire un pays encore plus inclusif et de garantir à toute la population canadienne une meilleure qualité de vie. »

[Discours du Trône de 2001]

[1] Consulter la *Brochure sur les valeurs et l'éthique à DRHC* sur le site http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/mission/handbookx.shtml

Notre mission

« Permettre aux Canadiens et aux Canadiennes de contribuer pleinement à leur milieu de travail et à leur collectivité. »

Notre vision

- *Adopter une approche intégrée du développement de la personne.*
- *Donner aux Canadiens et aux Canadiennes les moyens de gérer les transitions survenant dans leur vie.*
- *Offrir aux Canadiens et aux Canadiennes des services de la plus haute qualité.*
- *Mettre l'accent sur les mesures préventives.*
- *Jouer un rôle de leader sur le plan des politiques et des programmes.*
- *Créer des partenariats.*
- *Mettre en valeur le potentiel des collectivités.*
- *Conserver nos valeurs fondamentales.*
- *Continuer à développer et à mettre à profit les points forts de nos gens.*

Notre façon de servir les Canadiens et les Canadiennes

La politique sur la prestation de services de DRHC nous engage à concevoir et à offrir nos services par des moyens qui tiennent totalement compte des intérêts et des priorités des Canadiens. Nous assurons la prestation de nos services par l'intermédiaire des gens, de partenariats et de la technologie.

Avec plus de 25 000 employés, DRHC joue plusieurs rôles dans la vie des Canadiens et des Canadiennes. En 2000-2001, pour n'en nommer que quelques-uns, nous avons administré la loi relative au travail, nous avons répondu à 13 millions d'appels acheminés à nos centres d'appels, nous avons distribué des prestations du Programme de la sécurité du revenu à 4,5 millions de Canadiens, nous avons fourni des Prestations de revenu d'assurance-emploi à 2,5 millions de Canadiens, nous avons émis 1,5 million de numéros d'assurance sociale et nous avons accordé 1,5 milliard de dollars en prêts et subventions d'études à plus de 400 000 étudiants. DRHC est également un important fournisseur d'information dans le secteur fédéral des services sociaux, du milieu de travail et du marché du travail.

Le réseau de prestation de services de notre ministère compte 100 principaux centres de ressources humaines du Canada (CRHC) et 220 bureaux satellites, pour un total de 320 points de service au sein des collectivités. Le réseau comprend 21 centres d'appels (11 centres d'appels de l'assurance-emploi et 10 centres d'appels des programmes de la sécurité du revenu), 4 Centres des technologies de l'information régionaux incluant 2 bureaux satellites, et plus de 5 000 comptoirs d'information. Par le biais de son site Web, le Ministère fournit des renseignements détaillés sur ses programmes et services. Le Guichet emplois électronique de DRHC est de loin le site Web gouvernemental le plus populaire.

Présentement, nous servons les Canadiens par le biais de certains programmes de collaboration avec des partenaires[2]. Plusieurs ententes de collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi que des organisations autochtones leur permettent d'utiliser les fonds de DRHC pour concevoir et exécuter des programmes et des services, particulièrement pour les priorités partagées relatives au secteur social et au marché du travail. Nous travaillons aussi en étroite collaboration avec le secteur bénévole, le secteur privé, le secteur de la main-d'œuvre, de l'éducation et des collectivités pour atteindre nos objectifs. Nous nous attendons à ce que ces partenaires fassent preuve de responsabilité en matière de résultats et utilisent les fonds publics de la manière la plus efficace possible.

« Dans l'exercice de ses responsabilités, le gouvernement du Canada se fondera sur les valeurs des Canadiens. Il travaillera de concert avec les autres paliers de gouvernement, le secteur privé, le secteur bénévole et les citoyens. »

[Discours du Trône de 2001]

Nos objectifs stratégiques, nos gammes de services et nos mesures de réalisations

DRHC a fait de la gestion renforcée et de la responsabilisation en matière de résultats un objectif fondamental. Une façon d'atteindre ce but est de mettre à jour notre tableau des objectifs stratégiques. Notre nouveau tableau est fondé sur une approche intégrée qui fonctionne à trois niveaux :

- objectifs stratégiques tant au niveau de la gamme de services qu'à l'échelle du Ministère;
- objectifs intermédiaires pour cheminer vers les objectifs stratégiques;
- résultats prévus qui illustrent le rendement et la sphère d'influence des programmes et des services de DRHC.

Les quatre objectifs stratégiques que DRHC s'efforce d'atteindre à l'intention des Canadiens sont les suivants :

- la sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants;
- la possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité;
- un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif;
- une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.

Nous utilisons une combinaison équilibrée d'indicateurs de rendement pour mesurer les progrès réalisés. Cela donne un profil plus exact et plus complet du rendement du Ministère qui tient compte des perspectives des citoyens, des clients et des contribuables.

[2] Voir le tableau intitulé Nos principaux partenaires à la page 126.

Nos clients :

- *les membres de groupes désignés qui ont besoin d'un soutien orienté afin de participer pleinement au milieu du travail et à la collectivité, comme les enfants, les jeunes en situation de risque, les travailleurs âgés, les Autochtones et les personnes handicapées;*
- *les étudiants du niveau postsecondaire qui ont besoin d'aide financière;*
- *les parents qui épargnent en vue des études de leurs enfants;*
- *les personnes ayant besoin d'aide pour développer leurs compétences ou retourner sur le marché du travail;*
- *les employeurs, les employés et les travailleurs et leurs représentants qui s'occupent de questions liées au travail;*
- *les personnes qui touchent des prestations d'assurance-emploi;*
- *les Canadiens à la recherche d'un emploi;*
- *les particuliers ayant besoin d'un numéro d'assurance sociale;*
- *les membres du secteur bénévole;*
- *les aînés, les enfants, les survivants et les personnes handicapées admissibles à des pensions gouvernementales;*
- *les Canadiens sans abri.*

Bref, un jour ou l'autre, DRHC sert chaque Canadien.

Les **citoyens** s'attendent à ce que le gouvernement du Canada contribue de manière positive à leur vie et à celle de leur pays. Nous faisons la preuve des résultats atteints à grande échelle par le biais d'évaluations, d'études spéciales, d'examens et de leçons apprises ainsi que par le biais des mesures d'impact énoncées dans notre **Tableau des objectifs stratégiques**.

Nos **clients** sont les Canadiens et les Canadiennes à qui nous offrons directement nos services. Ils s'attendent et ont droit au service de haute qualité que nous leur proposons par la prestation de services et les mesures de la qualité que nous retrouvons dans notre **Tableau des objectifs stratégiques**, ainsi que nos normes de service (voir la page 72 dans la section intitulée Saine gestion du Ministère).

Les **contribuables** s'attendent à une gestion efficace et efficiente des ressources humaines et financières en vue d'obtenir des résultats des plus importants. Nous leur exprimons notre engagement par l'entremise de la gestion des mesures durables et efficaces qui sont incluses dans notre **Tableau des objectifs stratégiques**.

Pour réaliser nos objectifs stratégiques, nous avons regroupé les programmes et les services de DRHC sous quatre principales gammes de services en vertu desquelles se déroule la prestation directe des programmes aux Canadiens. Deux autres gammes se rapportent aux activités nécessaires au soutien des services de base. Le tableau ci-dessous établit un lien entre les objectifs stratégiques, la gamme de services et les dépenses.

Objectifs stratégiques **Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :**	**2000-2001** **Dépenses**	**Gamme de services de Développement des ressources humaines**
La sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants. Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.	44 012 M$ ETP : 3 747	Sécurité du revenu (voir page 19)
La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité. Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.	10 087 M$ ETP : 7 427	Prestations de revenu d'assurance-emploi (voir page 30)
La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité. Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.	5 697 M$ ETP : 3 745	Investissement dans les ressources humaines (voir page 37)
Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif. Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.	168 M$ ETP : 650	Travail (voir page 57)
Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.	951 M$ ETP : 7 049	Saine gestion du Ministère (Services ministériels et Soutien à la prestation de services) (voir page 65)
Total de la gamme de services de DRHC	**60 915 M$**	
Autres coûts*	142 M$	
Total consolidé	**61 057 M$** **ETP : 22 618**	

* Représente diverses dépenses se rapportant aux coûts et montants recouvrés des gouvernements provinciaux et autres ministères et organismes fédéraux pour l'indemnisation des accidentés du travail ainsi que pour le Compte d'assurance-emploi et le RPC.

Tableau des objectifs stratégiques

Le tableau établit les quatre objectifs stratégiques que DRHC s'efforce d'atteindre pour les Canadiens. Il présente également des aspects du rendement (appelés objectifs intermédiaires) qui serviront à attester les progrès effectués. Une série de résultats attendus sont aussi inclus afin d'illustrer plus précisément la sphère d'influence des programmes et des services de DRHC et de faire la preuve du rendement lié aux résultats prévus.

Notre but est d'adopter une approche plus intégrée qui permet de montrer les résultats attendus de façon claire, pour toutes nos gammes de services : Sécurité du revenu (SR), Prestations de revenu d'assurance-emploi (PRAE), Investissement dans les ressources humaines (IRH), Travail (TRAV), Services ministériels (SM) et Soutien à la prestation de services (SPS).

OBJECTIF STRATÉGIQUE ⇨ **La sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants**			
Objectifs intermédiaires (Preuve en matière de rendement)	**Résultats prévus**	**Gamme de services**	**Voir page**
Revenu des aînés, des personnes handicapées et de leurs enfants, des survivants et des migrants	Assurer des paiements opportuns et précis des prestations aux clients admissibles. Conserver de manière opportune les renseignements sur les cotisants et les résidants.	SR	22
Connaissance et compréhension du système canadien de revenu de retraite et des moyens d'assurer la sécurité du revenu	Poster l'état des contributions au Régime de pensions du Canada à tous les cotisants. Produits de communication et initiatives de relations publiques.	SR	24
Gestion et administration rigoureuses du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (RPC)	Assurer des prestations d'invalidité opportunes et précises aux clients admissibles. Gérer des cas à toutes les étapes de la reconnaissance de l'invalidité. Réévaluer de façon continue l'admissibilité du bénéficiaire. Aider les personnes handicapées à retourner au travail.	SR	25

OBJECTIF STRATÉGIQUE ⇨ **La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité**

Objectifs intermédiaires (Preuve en matière de rendement)	Résultats prévus	Gamme de services	Voir page
Soutien du revenu des Canadiens admissibles qui sont temporairement hors du marché du travail	Assurer des paiements opportuns et précis des prestations aux clients admissibles.	PRAE	32
Connaissance et compréhension du Programme d'assurance-emploi par les Canadiens	Faire connaître davantage et mieux faire comprendre le Programme d'assurance-emploi et les exigences relatives à l'admissibilité.	PRAE	33
Participation au marché du travail et réintégration de celui-ci	Augmenter la capacité des Canadiens à gérer leurs transitions sur le marché du travail en leur donnant soutien et information pour se préparer à l'emploi, en trouver un et le conserver.	IRH	39
Intégration au marché du travail et à la collectivité	Améliorer l'emploi et la participation des groupes ciblés (personnes handicapées, Autochtones, jeunes en situation de risque) au milieu de travail et à la collectivité.	IRH	41
Main-d'œuvre instruite, compétente et préparée	Encourager l'apprentissage et le perfectionnement continus pour améliorer la productivité et la concurrence canadiennes.	IRH	46
Capacité des secteurs communautaire, privé et bénévole de favoriser le développement humain	Augmenter la capacité des partenaires à participer pleinement à la conception et à l'exécution des programmes et des politiques ainsi qu'à la prestation des services.	IRH	49
Travailler en partenariat pour déterminer les lacunes des services offerts aux Canadiens sans abri et trouver des moyens pour les combler	Participer à l'Initiative de partenariats en action communautaire. Les collectivités élaboreront un plan qui détermine des priorités en ce qui a trait à leurs acquis, leurs besoins et leurs lacunes. Leur action visera à améliorer l'intégration des services pour résoudre le problème des sans-abri.	IRH	51

OBJECTIF STRATÉGIQUE ⇨ **Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif**			
Objectifs intermédiaires (Preuve en matière de rendement)	**Résultats prévus**	**Gamme de services**	**Voir page**
Relations patronales-syndicales constructives et stables dans les établissements relevant de la compétence fédérale	Aider à établir des relations patronales-syndicales constructives et à résoudre les conflits de travail de façon pacifique pour réduire l'incidence des arrêts de travail.	TRAV	58
Sécurité et santé dans le milieu de travail des établissements relevant de la compétence fédérale	Diminuer le nombre et la gravité des accidents de travail en établissant des règlements relatifs aux conditions de travail et mener des inspections pour en favoriser et en améliorer le respect.	TRAV	59
Connaissance des pratiques et des règlements en matière de santé et de sécurité au travail	Sensibiliser davantage les personnes concernées aux pratiques et aux règlements en matière de santé et de sécurité en menant des évaluations à mi-mandat en 2003.	TRAV	60
Équité du milieu de travail dans les établissements relevant de la compétence fédérale	Résoudre les plaintes pour congédiement injuste.	TRAV	61

OBJECTIF STRATÉGIQUE ⇨ **Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces**			
Objectifs intermédiaires (Preuve en matière de rendement)	**Résultats prévus**	**Gamme de services**	**Voir page**
Gestion responsable des fonds publics incluant la protection contre la fraude et les abus	Améliorer l'intégrité des fonds publics.	Tous	27, 34, 52, 66
Infrastructure ministérielle saine et souple afin de livrer l'information et les résultats aux Canadiens	Assurer et maintenir le soutien des technologies de l'information pour améliorer la prestation des services aux Canadiens.	SPS	67
Environnement de travail productif et main-d'œuvre durable	Faire des progrès en vue de maintenir un milieu de travail de choix.	SM	68
Service de qualité aux Canadiens	Assurer des services de la plus haute qualité aux Canadiens grâce aux normes de service qui comprennent l'accès, la rapidité des paiements et des services, des relations interactives avec les clients et une plus grande satisfaction de la clientèle quant aux services reçus de DRHC.	Tous	27, 35, 54, 63, 69

Profil des dépenses de 2000-2001

Même si, de tous les ministères, DRHC est celui qui dispose du plus imposant budget de dépenses à l'égard des programmes et des services (61 milliards de dollars), plus de 56 milliards de dollars, soit 92 p. 100 de cette somme, sont versés directement aux Canadiens et aux Canadiennes par le biais des programmes d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse, des Prêts canadiens aux étudiants, de la Subvention canadienne pour l'épargne-études ainsi que d'autres paiements de transfert législatifs.

TOTAL CONSOLIDÉ : 61 057,4 M$

Dépenses brutes de DRHC		
Budgétaire		
Coûts nets de fonctionnement		848,7
Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes :		
Régime de pensions du Canada	208,7	
Compte d'assurance-emploi	1 230,8	
Indemnisation des accidentés du travail	45,7	1 485,2
Coûts bruts de fonctionnement		2 333,9
Subventions et contributions autorisées		765,7
Total des dépenses brutes		3 099,6
Autres – Indemnisation des accidentés et coûts et montants recouvrés du Compte d'a.-e. et du RPC		142,4
Non budgétaire		
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* (LFAFE)		1 415,3

Paiements de transfert législatifs		
Subventions et contributions :		
Programmes de la Sécurité de la vieillesse		24 258,5
Autres paiements législatifs :		
Prêts canadiens aux étudiants	698,8	
Subvention canadienne pour l'épargne-études	433,6	
Autres dépenses	2,3	1 134,7
Total		25 393,2
Prestations du Régime de pensions du Canada		19 494,0
Prestations d'assurance-emploi		
Partie I	9 505,0	
Partie II	1 938,9	11 443,9
Autres comptes à fins déterminées[a]		69,0
Total des paiements de transfert législatifs		56 400,1

a. Comprend les paiements relatifs au Compte des rentes sur l'État et au Fonds d'assurance de la fonction publique.

Réalisations en matière de politique

En 2000-2001, DRHC a poursuivi l'élaboration de ses politiques sociales et des politiques applicables au marché du travail qui ont des répercussions positives dans la vie des enfants, des jeunes, des adultes, des familles et des Canadiens âgés. Ces politiques réaffirment l'engagement du gouvernement du Canada envers une meilleure qualité de vie pour tous les Canadiens. Nous avons joué le rôle de locomotive de l'élaboration des politiques dans un certain nombre de secteurs importants tout en tenant compte des valeurs des Canadiens et en travaillant en partenariat avec les autres ordres de gouvernement, les collectivités, le secteur bénévole, l'industrie et le monde de l'enseignement.

Au cours de l'année, nous avons particulièrement concentré nos initiatives, au chapitre des politiques, sur les questions relatives aux compétences et à l'apprentissage, aux besoins des enfants et des familles, à l'emploi et à la participation accrue des Canadiens handicapés à la société et à l'économie. En général, ces travaux d'élaboration des politiques ont eu une incidence sur les activités de DRHC et du gouvernement du Canada.

Enfants et familles

Les événements qui surviennent au cours de la petite enfance établissent le fondement des résultats à long terme en matière d'apprentissage, de comportement et de santé. Par conséquent, le bien-être des enfants d'aujourd'hui demeure une préoccupation pour la société. En 2000-2001, DRHC a continué de travailler aux engagements pris par le gouvernement du Canada dans les discours du Trône de 1999 et 2001, afin de mieux aider les enfants et les familles du Canada, et d'orienter sa collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux en vue d'atteindre cet objectif.

En septembre 2000, les premiers ministres du Canada et de tous les territoires et les provinces, sauf le Québec, se sont entendus sur une initiative visant à élargir et à améliorer les programmes et services de développement de la petite enfance[3]. À compter du 1er avril 2001, le gouvernement canadien s'est engagé à verser 2,2 milliards de dollars en cinq ans par le biais du Transfert canadien en matière de santé et de programmes sociaux. Les fonds favoriseront l'expansion des programmes provinciaux dans quatre secteurs essentiels : la promotion d'une grossesse en santé, la naissance et l'enfance; l'accroissement de l'aide aux parents et à la famille; le renforcement du développement et des soins à la petite enfance; et l'accroissement des aides communautaires. Dans le cadre de son soutien stratégique global à cette initiative, DRHC a commencé à travailler avec Santé Canada, le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, et les gouvernements provinciaux et territoriaux, afin de respecter les engagements des premiers ministres en matière de présentation de rapports.

Dans le discours du Trône de janvier 2001, le gouvernement du Canada a accru son engagement à satisfaire les besoins en développement de la petite enfance chez les enfants des Premières nations et les autres enfants autochtones. Les ministres des

[3] Consulter le site http://socialunion.gc.ca/nca/supporting_f.html

Affaires indiennes et du Nord canadien, de la Santé et du Développement des ressources humaines ont élaboré une stratégie afin de remplir cet engagement, et nous avons apporté un soutien important à ce processus.

DRHC a poursuivi ses efforts conjoints, y compris les travaux d'élaboration des politiques, avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, afin de mettre en œuvre la Prestation nationale pour enfants, qui comprend un soutien du revenu pour les familles avec enfants par le biais de la Prestation fiscale canadienne pour enfants et une composante d'aide aux collectivités des Premières nations dans tout le pays pour améliorer les services et l'aide aux enfants. En avril 2001, le *Rapport d'étape sur la Prestation nationale pour enfants de 2000* a été publié[4]. Ce rapport indiquait que le pourcentage de familles à faible revenu avec enfants avait baissé. S'il est vrai que la performance économique vigoureuse du Canada était un facteur clé de cette chute, la Prestation nationale pour enfants a également appuyé cette tendance positive en augmentant les prestations pour enfants et les services aux familles à faible revenu, et en accroissant les incitations au travail.

En 2000-2001, nos travaux d'élaboration des politiques ont également constitué un élément important de la réalisation de l'engagement du gouvernement du Canada, pris dans le discours du Trône de 1999. La raison de cet engagement était d'élargir et de rendre plus accessibles les prestations d'assurance-emploi en vue du congé parental, comme nous le décrivons en détail à la page 32 dans la section sur les Prestations de revenu d'assurance-emploi du présent rapport.

Les initiatives de recherche stratégique comme Comprendre la petite enfance (CPE) ont été un élément essentiel des initiatives du Ministère visant à élargir les connaissances sur le développement des enfants. Initiative de recherche nationale, CPE suit les progrès dans l'amélioration des résultats observés chez les jeunes enfants et catalyse la prise de mesures communautaires. DRHC a mis en œuvre cette initiative dans 13 collectivités partout au Canada.

Jeunes

Dans le discours du Trône de 2001, le gouvernement du Canada a renouvelé son engagement envers les jeunes en indiquant que les jeunes à risque représentent le groupe le plus susceptible d'abandonner ses études ou d'éprouver des difficultés à faire la transition de l'école au travail. Le gouvernement du Canada s'est engagé à « collaborer avec ses partenaires pour assurer un soutien aux jeunes qui ont particulièrement besoin d'aide pour rester à l'école ou obtenir leur premier emploi ».

Pour accroître l'efficacité des programmes d'emploi des jeunes, DRHC a travaillé avec les provinces et les territoires tout au long de 2000-2001 afin de déterminer les possibilités de collaboration accrue pour résoudre les problèmes auxquels les jeunes à risque doivent faire face. Cette tâche s'est accomplie grâce à la planification conjointe et à la conclusion d'ententes d'établissement des priorités officielles et officieuses dans un grand nombre de provinces et de territoires, ainsi qu'à la collaboration au niveau local.

[4] Consulter le site http://socialunion.gc.ca/NCB-progress2000/fldm.html

La collaboration avec le secteur bénévole a été renforcée par des consultations régulières avec le réseau des 21 membres de l'Agence nationale de service aux jeunes.

Adultes en âge de travailler

➢ Compétences et apprentissage

Dans les discours du Trône de 1999 et 2001, le gouvernement du Canada s'est engagé à édifier un Plan d'action concernant les compétences et l'apprentissage afin de permettre aux travailleurs adultes de perfectionner leurs compétences. La ministre du Développement des ressources humaines a noté qu'il était nécessaire de disposer d'un Plan d'action concernant les compétences et l'apprentissage afin de mettre l'accent sur l'intégration de tous les Canadiens, en particulier ceux qui se heurtent à des obstacles lorsqu'ils perfectionnent leurs compétences et parfont leur éducation. Elle a également souligné la nécessité de constituer des partenariats entre le gouvernement du Canada et les provinces, les territoires, les employeurs, le secteur public et les citoyens.

En tenant compte de ces facteurs, DRHC a considérablement fait avancer le Plan d'action concernant les compétences et l'apprentissage en 2000-2001. Au début de 2001, nous avons financé une série de tables rondes nationales afin d'entendre le point de vue de nombreux intervenants sur les grands enjeux relatifs aux compétences et à l'apprentissage. Comme les rapports des tables rondes publiés en juin 2001 le soulignent, les consultations ont débouché sur une compréhension commune des grands défis que relèveront les gouvernements, les employeurs, les travailleurs, les éducateurs, et les autres intervenants afin d'édifier une main-d'œuvre hautement spécialisée, créative et adaptable[5]. En outre, nous avons fait des recherches et des analyses approfondies de l'aide actuellement accordée aux compétences et à l'apprentissage ainsi que des lacunes à combler.

➢ Assurance-emploi

Les politiques d'assurance-emploi continuent d'évoluer en se fondant sur l'expérience du Programme et les enseignements tirés des autres pays. Cette adaptabilité fait que le Programme demeure pertinent et efficace au fur et à mesure que le marché du travail et le contexte social changent.

Des modifications à la *Loi sur l'assurance-emploi* ont été proposées au Parlement en septembre 2000 et ensuite, après les élections, en février 2001. Le Parlement les a adoptées le 10 mai 2001. Les modifications tiennent compte des réalités auxquelles la main-d'œuvre fait face, et a des effets positifs tant pour les travailleurs que pour les employeurs[6].

---

5 Consulter le communiqué de presse de DRHC, ainsi que les liens avec les rapports, sur le site http://www.hrdc-drhc.gc.ca/common/news/hrib/01-06-21x.shtml

6 Ces modifications sont décrites à la page 33 dans la section sur les Prestations de revenu d'assurance-emploi du présent rapport.

Nous continuerons de suivre le Programme d'assurance-emploi pour nous assurer qu'il évolue conformément aux exigences du marché du travail et qu'il est équitable pour tous les Canadiens. À cette fin, nous continuerons de produire un Rapport de contrôle et d'évaluation tous les ans jusqu'en 2006[7].

➢ Politique du marché du travail

Les facteurs comme la mondialisation, l'évolution technologique et l'économie axée sur le savoir influent sur l'emploi et l'orientation stratégique du gouvernement au Canada. En se fondant sur notre évaluation des défis et des possibilités, DRHC élabore des idées de politique et des orientations stratégiques conçues pour que le Canada dispose d'une main-d'œuvre qualifiée suffisante afin de saisir les possibilités d'emploi existantes et émergentes; d'éliminer les obstacles qui réduisent l'efficacité du marché du travail; de favoriser la croissance continue de la demande de main-d'œuvre; et d'aider les groupes et les régions qui se heurtent à des défis supplémentaires en matière de marché du travail.

Les initiatives visant à accroître la mobilité de la main-d'œuvre et à satisfaire les besoins des travailleurs âgés étaient deux grands enjeux de la politique du marché du travail au cours de l'année écoulée.

Comme nous le décrivons en détail à la page 41 dans la section sur l'Investissement dans les ressources humaines du présent rapport, DRHC a continué d'appuyer, en 2000-2001, les travaux du Forum des ministres du marché du travail, que nous coprésidons, afin de mettre en œuvre le chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur de la mobilité de la main-d'œuvre. Notre personnel chargé de la politique a contribué aux travaux des provinces, des territoires et des autres directions générales de DRHC avec les professions auto-réglementées, ainsi que les organismes de réglementation des métiers provinciaux et territoriaux, afin de les aider à élaborer des accords et des protocoles sur la mobilité de la main-d'œuvre. Nous prévoyons que la plupart des travailleurs dont le métier est réglementé seront visés par des accords, ce qui leur permettra de saisir des possibilités d'emploi auprès d'employeurs de tout le Canada.

Nous avons continué d'étudier l'incidence du Projet d'autosuffisance (PAS), un partenariat entre DRHC et les provinces du Nouveau-Brunswick et de la Colombie-Britannique, qui encourage l'autosuffisance des parents seuls qui bénéficient de l'aide sociale, en rentabilisant le travail grâce à des suppléments de revenu comblant l'écart entre les prestations d'aide sociale totales et le revenu et les avantages sociaux provenant d'un emploi. Les résultats préliminaires du PAS sont très encourageants – 35 p. 100 des parents seuls, à qui l'on a offert le supplément de revenu, avaient trouvé un emploi à plein temps au bout d'un an. Reconnaissant les constatations importantes du projet, le gouvernement s'est engagé, dans le discours du Trône de janvier 2001, à « mettre à l'essai des innovations avec les provinces et territoires en vue d'élaborer, à long terme, des nouvelles mesures qui aident les parents seuls à vaincre la pauvreté ». DRHC élabore actuellement une stratégie pour respecter cet engagement[8].

---

7 Consulter le site http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/2000/sum00x.shtml

8 De plus amples renseignements sur les projets exécutés au Nouveau-Brunswick et en Colombie-Britannique sont disponibles sur le site http://www.hrdc-drhc.gc.ca/arb/

DRHC a également apporté un soutien en matière de politique lors de l'élaboration de l'Initiative de projets pilotes pour les travailleurs âgés. Cette initiative, à laquelle le gouvernement du Canada consacrera 30 millions de dollars sur trois ans jusqu'en 2003, appuie des projets innovateurs qui explorent des moyens de satisfaire les besoins en emploi des travailleurs âgés déplacés ou de ceux qui risquent de l'être. Le gouvernement du Canada collabore avec les provinces et les territoires à la conception des projets, alors que les provinces et les territoires les mettent en œuvre. À ce jour, DRHC a signé des ententes avec le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest, Terre-Neuve et le Labrador, le Québec et la Colombie-Britannique.

Personnes handicapées

L'intégration entière des personnes handicapées à la société est un objectif conjoint au Canada. Ayant une vision commune de la citoyenneté à part entière, le Groupe des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des services sociaux, que DRHC copréside, a élaboré un cadre d'action conjoint, publié en 1998 et intitulé *À l'unisson : Une approche canadienne concernant les personnes handicapées*[9]. En mars 2001, les ministres ont publié un document de suivi intitulé *À l'unisson 2000 : Les personnes handicapées au Canada*. C'est le premier rapport national présentant les indicateurs sociaux et les pratiques exemplaires concernant les personnes handicapées[10]. Le rapport a été élaboré en consultation avec des représentants des personnes handicapées et des Autochtones ainsi que d'autres groupes d'intervenants.

Dans le discours du Trône de janvier 2001, le gouvernement du Canada s'est engagé à collaborer avec les provinces, les territoires et ses autres partenaires afin d'élaborer une stratégie complète pour le marché du travail. L'on s'attend à ce que les travaux fédéraux-provinciaux-territoriaux relatifs à une analyse des besoins du marché du travail et à une étude de faisabilité concernant une prestation fiscale relative aux mesures de soutien aux personnes handicapées jettent les bases des travaux futurs d'élaboration des politiques.

En 2000-2001, DRHC a également contribué à mettre à jour et à comprendre les enjeux politiques concernant les personnes handicapées en finançant conjointement des projets de recherche avec les provinces et les territoires. Ces projets ont porté principalement sur des questions relatives à l'accès accru aux programmes et services de soutien aux personnes handicapées. En outre, DRHC a financé (11,5 millions de dollars sur trois ans) l'élaboration de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités, qui permettra de construire une base de connaissances afin d'orienter les politiques à long terme.

9 Consulter le site http://socialunion.gc.ca/pwd/unison/unison_f.html

10 Consulter le site http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/pubs/2/1/MP43-390-2000F-1.html

Sécurité du revenu

Nos objectifs stratégiques :

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes la sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants; et

Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.

Le système de pensions de l'État est le moyen le plus concret dont dispose le gouvernement du Canada pour aider les aînés, tout comme il est important pour plusieurs Canadiens handicapés en âge de travailler. L'incidence du système de pensions est très claire pour les aînés. En 1980, près de 21 p. 100 des aînés du Canada vivaient dans la pauvreté. En 1998, ce nombre avait diminué de plus de la moitié, et moins de 9 p. 100 connaissaient la pauvreté[11]. Cette importante réduction est en grande partie attribuable au Régime de pensions du Canada et au Régime de rentes du Québec ainsi qu'aux améliorations apportées au programme de la Sécurité de la vieillesse.

Les résultats obtenus par le Canada, en ce qui concerne la sécurité du revenu pour les aînés, se comparent très favorablement à ceux des autres pays. Le taux de pauvreté chez les personnes âgées au Canada se situe parmi les plus faibles de tous les pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques. Selon les normes internationales correspondantes, il y avait plus de quatre fois plus d'aînés à faible revenu aux États-Unis et plus de deux fois plus d'aînés à faible revenu au Royaume-Uni.

Faire en sorte que ce régime demeure fort et efficace tout en étant abordable représente une priorité importante au chapitre des politiques publiques. On en a d'ailleurs tenu compte en 1997, dans la décision des ministres des Finances fédéral, provinciaux et territoriaux qui désiraient mettre en œuvre des modifications au Régime de pensions du Canada (RPC) afin de garantir sa viabilité à long terme, tout en maintenant ses coûts à un niveau modéré pour les futurs cotisants.

« Il fut un temps où la retraite était souvent synonyme de privation. Les Canadiens de la génération précédente s'étaient fixé pour objectif national d'éliminer la pauvreté chez les personnes âgées. Les progrès en ce sens ont été remarquables. »

[Discours du Trône de 2001]

[11] Données de 1998 tirées du Seuil de faible revenu de Statistique Canada, tel que signalé dans *Low Income Among Canada's Seniors*, Division du vieillissement et des aînés, DRHC, 2001.

À DRHC, la direction générale des programmes de la sécurité du revenu est responsable, par divers moyens, de la gestion des programmes et de la prestation de services durables et efficaces. Nous gardons à jour les dossiers complets de plus de 12 millions de cotisants au RPC. Cette année, nous avons versé environ 19,5 milliards de dollars en prestations du RPC dont 2,5 milliards de dollars en prestations d'invalidité. Nous avons aussi versé approximativement 24,3 milliards de dollars en pensions de la Sécurité de la vieillesse (SV). En tout, nous avons versé des prestations à plus de 4,5 millions de Canadiens.

DRHC collabore étroitement avec d'autres ministères du gouvernement du Canada, ainsi qu'avec les provinces et les territoires, à l'élaboration continue de politiques visant à ce que le Canada offre la sécurité d'un revenu de base grâce à un solide système de pensions de l'État. Récemment, nous avons étendu nos efforts pour aider les Canadiens à mieux comprendre le système global de revenu de retraite en communiquant directement avec près de 10 millions de cotisants du RPC, et en les encourageant à prendre une part plus active à l'établissement de leur régime de pensions afin d'atteindre les buts qu'ils se fixent pour leur retraite.

Quelque 3 800 employés de DRHC participent à l'exécution de ces programmes et fournissent des renseignements connexes aux Canadiens.

DÉPENSES BRUTES

(en millions de dollars)	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001 Dépenses prévues	2000-2001 Autorisations totales	2000-2001 Réelles
Dépenses de fonctionnement brutes[a]	271,1	256,1	277,4	274,1	260,0
Paiements de transfert – Sécurité de la vieillesse	22 781,3	23 414,4	24 200,0	24 258,5	24 258,5
Total des dépenses brutes	23 052,4	23 670,5	24 477,4	24 532,7	24 518,5
Prestations versées en vertu du RPC	18 203,0	18 799,0	19 613,0	19 352,0 [b]	19 494,0
Total consolidé de la SR	41 255,4	42 469,5	44 090,4	43 884,7	44 012,5
Équivalents temps plein	3 345	3 467	3 587	3 752	3 747

a. Pour les recouvrements du Compte du RPC et les dépenses nettes, voir le tableau financier 2 à la page 82.
b. Les autorisations totales relatives au versement des prestations du RPC tiennent compte des prévisions déclarées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002.*

Contexte opérationnel et défis

Comme le montre le tableau ci-dessus, presque toutes les dépenses de la sécurité du revenu au cours de 2000-2001 sont des prestations versées aux Canadiens. Nous avons consacré moins de 1 p. 100 (260 millions de dollars) au soutien des services quotidiens offerts à nos clients et à l'administration. Ce chiffre se compare avantageusement avec ceux des administrateurs publics et privés de régimes de prestations et souligne notre engagement envers une administration efficace.

Notre milieu opérationnel est influencé par la prévision selon laquelle le nombre de clients doublera au fur et à mesure que la génération du baby-boom vieillira au cours des 15 prochaines années. Notre réponse a été d'élaborer un cadre technologique

souple pour soutenir nos programmes, nos services et nos normes. Cette mesure préparera aussi le terrain pour le respect de nos engagements par rapport aux objectifs de Gouvernement en direct du gouvernement du Canada.

Réalisations et leurs répercussions sur les Canadiens

Nous faisons état de nos réalisations dans différents secteurs qui nous ont fait progresser vers l'atteinte des objectifs stratégiques établis pour les Programmes de la sécurité du revenu. Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*, nous avons déterminé les priorités décrites ci-dessous.

Nous nous sommes engagés à atteindre notre objectif stratégique relié à une gestion des programmes et à une prestation des services durables et efficaces, en :

- mettant en œuvre une approche axée sur les clients concernant la prestation de services aux personnes handicapées;
- améliorant nos systèmes de rétroaction des clients;
- élaborant et en améliorant les partenariats qui se traduisent par un meilleur service à la clientèle;
- maintenant les progrès accomplis dans les secteurs clés, y compris le renouvellement automatique des prestations de Supplément de revenu garanti (SRG) de nos clients et l'amélioration de l'accès aux services téléphoniques.

Nous nous sommes également engagés à améliorer les outils et les méthodes de gestion des programmes afin :

- de veiller à ce que nos clients obtiennent les prestations auxquelles ils ont droit;
- d'améliorer l'uniformité de nos décisions;
- d'aider les Canadiens à planifier leur retraite en les sensibilisant davantage à cette question, en augmentant leur connaissance et leur compréhension du système de pensions de l'État.

Nous avons tenu ces deux engagements. Ces priorités ont servi de base à partir de laquelle nous avons pu étendre et améliorer nos objectifs en matière de service à la clientèle, de même que perfectionner la gestion et l'administration des programmes de la SV et du RPC. En 2000-2001, nous avons fait des progrès dans les domaines suivants : la tenue à jour des renseignements relatifs aux cotisants au RPC; le versement exact des paiements aux clients, en temps opportun; la connaissance de plus en plus répandue du système de revenu de retraite du Canada et sa compréhension de la part des Canadiens; l'amélioration de la gestion, de l'administration et du versement des prestations d'invalidité du RPC; la protection du système de pensions de l'État contre les erreurs, la fraude et les abus; et finalement, la poursuite de nos efforts visant à fournir la meilleure qualité de service aux Canadiens.

Nous décrivons en détail les résultats obtenus en ce qui concerne les principales mesures de rendement de la sécurité du revenu. Un tableau synthèse des résultats pour 2000-2001 est présenté à la page 29.

Revenu des aînés, des personnes handicapées et de leurs enfants, des survivants et des migrants

Dans ce secteur, le rendement est évalué en fonction de l'importance relative des deux programmes de pensions pour nos bénéficiaires, de la rapidité et de l'exactitude avec lesquelles les prestations sont versées aux clients admissibles et de la tenue à jour constante des renseignements sur les cotisants au RPC et les résidents.

➢ Importance relative des pensions de l'État par rapport au revenu annuel total d'un bénéficiaire

Nous voulions déterminer l'importance des prestations de sécurité du revenu envers le revenu global de pension de nos clients. Pour y parvenir, nous avons analysé les données sur l'impôt obtenues de Statistique Canada pour 1998. Notre évaluation confirme l'importance du rôle joué par le système de pensions de l'État pour les aînés et les personnes handicapées.

Les résultats indiquent que les prestations de la SV représentent 30 p. 100 du revenu total annuel des bénéficiaires. Les clients qui ont besoin d'autres formes de soutien se fient au SRG pour un autre 29 p. 100. Les prestations du RPC provenant de l'une ou l'autre ou de toute combinaison des prestations offertes en vertu du RPC représentent 26 p. 100 du revenu total annuel des bénéficiaires. Les clients qui reçoivent des prestations d'invalidité du RPC se fient davantage à leurs prestations que ceux qui reçoivent d'autres sortes de prestations; leurs prestations du RPC équivalent à 61 p. 100 de leur revenu total annuel.

➢ Paiement rapide et exact des prestations

Compte tenu de l'importance des prestations du système de pension aux Canadiens, DRHC utilise trois principaux indicateurs pour évaluer la rapidité et l'exactitude des programmes de la sécurité du revenu. Ces mesures de traitement se définissent par le temps requis (mesuré en jours ouvrables) pour traiter une nouvelle demande de prestations de la SV, du RPC et de pension d'invalidité du RPC, à compter de la date de réception jusqu'à la date de la décision.

En 2000-2001, nous avons établi un objectif de 28 jours ouvrables pour évaluer le temps requis pour traiter les nouvelles demandes de prestations de la SV et du RPC (sauf l'invalidité). Nous avons réussi à atteindre l'objectif de 28 jours ouvrables en ce qui concerne le traitement des nouvelles demandes de SV (22 jours), mais il nous a fallu en moyenne 31 jours ouvrables pour celles du RPC (sauf l'invalidité). Une analyse plus poussée a montré qu'il faut plus de temps pour traiter les prestations de survivant et de décès du RPC que les prestations de retraite, ce qui vient fausser le temps de traitement moyen. Pour les prestations de retraite du RPC, il nous a fallu en moyenne 27 jours ouvrables, ce qui fait que notre objectif est atteint.

Nous examinons actuellement la meilleure façon de mesurer le rendement en matière de traitement et de présenter des rapports à ce sujet. Toutes les mesures courantes font l'objet d'un examen.

Nous continuons à suivre le succès remporté par le processus de renouvellement automatique du Supplément de revenu garanti (SRG) de la SV. En 2000-2001, 66 p. 100 de tous les pensionnés ayant produit une déclaration de revenus ont vu leur admissibilité renouvelée automatiquement sans qu'ils aient à soumettre de formulaire de demande du SRG. Ce résultat rencontre l'objectif de 66 p. 100 que nous avions établi. Les résultats montrent notre progrès vers l'élimination de l'inscription en double des renseignements nécessaires pour présenter une demande de prestations du SRG. Ce processus augmente le taux d'exactitude pour les aînés bénéficiaires du SRG en se fondant sur les renseignements contenus dans leur déclaration de revenus.

L'indicateur pour les comptes du Supplément de revenu garanti, dont la prestation a été ramenée au taux de base, mesure le pourcentage de pensionnés dont les prestations du SRG n'ont pas été renouvelées de façon automatique, soit parce qu'ils n'ont pas indiqué dans leur déclaration de revenus de 2000 qu'ils désiraient qu'elles le soient ou qu'ils ont omis de présenter une demande de renouvellement.

En 2000-2001, 3 p. 100 de tous les comptes renouvelables du SRG ont été ramenés au montant de la prestation de base de la Sécurité de la vieillesse. Ce résultat était dû en grande partie à la « démutualisation » d'un certain nombre d'importantes compagnies d'assurance en 1999. De nombreux Canadiens agés détenant certains types de polices d'assurance, dont certains clients du SRG, ont reçu des dividendes dans le cadre de la « démutualisation ». Dans certains cas, ces dividendes ont amené leurs revenus à un niveau où ils n'étaient plus admissibles à des paiements du SRG.

➢ Tenue à jour des renseignements sur les cotisants et les résidents en temps opportun

Un grand nombre de personnes sont à la fois clientes des programmes du RPC et de la SV et d'autres programmes analogues administrés par les provinces et les territoires. Afin d'améliorer le service offert à ces Canadiens, nous prévoyons des partenariats améliorés avec les autres gouvernements par la création ou la modification d'ententes confirmant l'admissibilité des clients de la sécurité du revenu aux prestations et services provinciaux.

Les ententes continues de la sécurité du revenu desservent les clients de toutes les provinces et territoires. En 2000-2001, nous avons renouvelé les ententes avec : l'Ontario, qui administre le Régime de revenu annuel garanti (GAINS) dont les prestations sont payables aux pensionnés du Supplément de revenu garanti (SRG); la Nouvelle-Écosse, qui offre un programme de remboursement des frais médicaux aux pensionnés du SRG; et le Nouveau-Brunswick, qui fournit une Prestation aux aînés à faible revenu (un crédit d'impôt pour les pensionnés du SRG).

Ces ententes renouvelées comprennent des éléments plus forts en ce qui a trait aux renseignements personnels et, dans certains cas, une plus grande couverture. Par exemple, le programme GAINS de l'Ontario a été rendu accessible aux pensionnés qui réunissent les conditions prescrites par la SV dans le cadre d'un accord international. L'entente avec le Nouveau-Brunswick a été modifiée de façon à couvrir les exigences de l'Allocation.

Connaissance et compréhension du système canadien de revenu de retraite et des moyens d'assurer la sécurité du revenu

Ce secteur de rendement concerne l'information transmise aux Canadiens sur l'état actuel de leurs cotisations au RPC et sur le système canadien de revenu de retraite.

Nous avons promis de fournir aux Canadiens une comptabilité de leurs cotisations personnelles au RPC et de les aider à mieux comprendre les pensions de l'État et le rôle de celles-ci au sein du système canadien de revenu de retraite.

➢ Envoi des états de compte du cotisant du RPC

Pour assurer la sécurité du revenu à long terme des personnes qui sont maintenant en âge de travailler, dont les jeunes, il est important qu'elles comprennent comment fonctionne tout le système de revenu de retraite afin qu'elles dressent des plans efficaces. Pour atteindre son objectif, notre direction générale des programmes de la sécurité du revenu a envoyé, en 2000-2001, des états de compte du cotisant (ECC) à 9,8 millions de personnes. Ainsi a débuté un nouveau processus annuel qui fournit des détails sur les cotisations que les personnes ont versées au Régime de pensions du Canada jusqu'à maintenant, et l'estimation de leurs niveaux de prestations. En y joignant des brochures, nous avons donné de l'information sur le système de revenu de retraite du Canada. L'envoi des ECC a aussi fourni l'occasion de corriger les dates de naissance, les adresses postales et autres renseignements pertinents sur les cotisants.

La qualité et l'exactitude des renseignements contenus dans le compte de cotisation au RPC d'une personne sont importantes, parce que nous les utilisons pour déterminer les prestations de retraite. En 2000-2001, 99,9 p. 100 des fonds que les Canadiens ont versés en cotisant au RPC se trouvaient dans le bon compte, et nous continuons à travailler pour améliorer ce pourcentage.

Nous avons procédé à une évaluation impartiale des personnes ayant reçu un ECC et 73 p. 100 de celles qui ont lu leur ECC disent le trouver très utile pour fin de planification immédiate et future. En outre, 60 p.100 de celles qui ont lu le feuillet d'information l'ont trouvé très utile. Parmi les personnes qui ont lu attentivement les renseignements, 75 p.100 vérifiaient leurs renseignements personnels et 63 p.100 ont signalé avoir mieux saisi notre système de pensions de l'État, y compris les prestations auxquelles elles peuvent s'attendre. Nous avons aussi remarqué que dans l'ensemble, plus de gens comprennent mieux la façon dont le RPC est financé et la raison pour laquelle des modifications ont été apportées récemment. Parmi les personnes interrogées, 52 p. 100 ont reconnu que les changements étaient orientés vers la pérennité du Régime[12].

[12] Les Associés de recherche Ekos inc., *Régime de pensions du Canada* – Évaluation des états de compte du cotisant, 5 avril 2001.

➢ Amélioration de nos produits d'information et de nos activités d'extension[13]

Une partie de notre stratégie visant à sensibiliser la population canadienne au fait que les pensions publiques font partie intégrante du système de revenu de retraite avait pour but d'entretenir des relations avec les principaux groupes nationaux fournissant aux Canadiens des renseignements sur la planification en vue de la retraite. Nous avons pris part à des événements, des conférences et des réunions nationales pour faire des présentations, prononcer des discours liminaires, installer des présentoirs et donner de l'information. En 2000-2001, nous avons fait plus de 3 000 présentations ou tenu des séances de formation et élaboré 216 nouveaux produits d'information que nous avons distribués à un peu plus de 1 700 organismes. Nous avons également élaboré de nouvelles ententes avec plus de 1 300 fournisseurs de services communs, comme des planificateurs financiers, d'autres ordres de gouvernement et des maisons funéraires.

En 2000-2001, nous avons procédé à des évaluations et à des mises à l'essai auprès des groupes cibles et, en nous basant sur les commentaires reçus, nous avons modifié nos produits d'information.

Gestion et administration rigoureuses du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada

Les prestations versées en vertu du Programme de prestations d'invalidité du RPC représentent une importante contribution à la sécurité du revenu de plusieurs adultes handicapés en âge de travailler. Au cours des dernières années, ce Programme a bénéficié des efforts soutenus de DRHC pour en améliorer la gestion, et le travail se poursuit. En conséquence, dans ce secteur, le rendement est évalué en fonction des résultats liés à la rapidité et à l'exactitude avec lesquelles les prestations sont versées aux clients admissibles, de la gestion des cas des clients au cours des différentes étapes du processus d'évaluation d'une demande de prestations d'invalidité, de la réévaluation de l'admissibilité continue des bénéficiaires et de l'aide aux personnes handicapées qui veulent réintégrer le marché du travail.

➢ Paiement rapide et exact des prestations d'invalidités

Ces mesures de traitement se définissent par le temps requis (mesuré en jours ouvrables) pour traiter une nouvelle demande de prestations d'invalidité, à compter de la date de la réception jusqu'à la date de la décision et par l'exactitude des prestations.

Nous avons également utilisé un objectif de 62 jours ouvrables pour traiter les demandes initiales de prestations d'invalidité du RPC en 2000-2001. Le nombre moyen de jours ouvrables nécessaires pour traiter les nouvelles demandes était de 68. Nous reconnaissons que nous avons éprouvé de la difficulté à atteindre l'objectif de 62 jours en raison de facteurs indépendants de notre volonté, comme le temps consacré à attendre des renseignements médicaux ou des renseignements du client.

[13] Consulter le site http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/common/homex.shtml

➢ Gestion de dossiers clients

En 2000-2001, nous avons commencé à mettre en œuvre une approche de service plus personnalisé pour le versement de prestations d'invalidité du RPC, approche basée sur le contact personnel avec nos clients.

Nous téléphonons aux demandeurs dès qu'ils présentent une demande de prestations, et tout au long du processus. Nous fournissons aussi aux demandeurs qui ne sont pas admissibles des renseignements sur les autres programmes et organismes susceptibles de leur fournir de l'aide.

➢ Réévaluation continue de l'admissibilité

Les prestations d'invalidité du RPC ne sont pas un droit permanent. Si les bénéficiaires recouvrent la capacité d'exercer un travail, ils cessent d'être admissibles. Veiller à ce que les bénéficiaires continuent à être admissibles à des prestations d'invalidité du RPC constitue une composante essentielle de notre engagement à protéger l'intégrité du RPC. Lorsque certains signes indiquent que la situation du bénéficiaire pourrait changer, nous examinons le cas. Les bénéficiaires ont la responsabilité de nous informer de toute modification à leur état. Toutefois, dans certains cas, il est possible qu'un examen soit entrepris sur réception de renseignements provenant d'une tierce personne. Les fonds retournés au RPC à la suite d'examens de l'admissibilité continue au cours de 2000-2001 ont donné lieu à des économies de l'ordre de 19,9 millions de dollars.

➢ Aide à la réintégration au marché du travail

« Divers obstacles empêchent souvent les personnes ayant un handicap de participer pleinement à la vie économique et sociale. Le gouvernement du Canada travaillera donc avec les provinces et les territoires et avec d'autres partenaires en vue d'arrêter une stratégie globale d'inclusion au marché du travail des personnes ayant un handicap. »

[Discours du Trône de 2001]

En 2000-2001, dans le cadre de l'engagement du gouvernement du Canada à mieux répondre aux besoins des personnes handicapées, nous avons élaboré des moyens de répondre avec plus de souplesse et plus de réceptivité à leurs attentes face au retour au travail. Cette attitude s'est traduite par de plus grands efforts pour soutenir les tentatives de retour au travail des clients du Programme de prestations d'invalidité du RPC. Nous avons renforcé les communications sur les mesures d'incitation au travail déjà en vigueur et mis en œuvre de nouvelles mesures conçues pour réduire les craintes des clients face à leur tentative de réintégration professionnelle. Nous continuons d'examiner des moyens supplémentaires de rendre la transition à l'emploi encore plus souple et de fournir d'autres appuis afin de mieux nous assurer que les bénéficiaires ont effectué une transition complète.

Dans le cadre de notre engagement visant à supprimer les barrières qui entravent les efforts des clients qui désirent réintégrer le marché du travail et mieux s'intégrer à leur collectivité, nous avons élaboré l'initiative des « gains admissibles »[14]. Un bénéficiaire

[14] Consulter le site http://hrdc-drhc.gc.ca/isp/cpp/vocational_f.shtml

du Programme de prestations d'invalidité du RPC peut gagner jusqu'à un certain montant chaque année sans avoir à signaler ce revenu au RPC et sans perdre de prestations.

Gestion responsable des fonds publics

Dans ce secteur de service relevant de la sécurité du revenu, le rendement est évalué en fonction des résultats touchant la protection du système de pension de l'État contre les erreurs, la fraude ou les abus et est essentiel à l'atteinte d'une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.

➢ Assurance de la qualité

La prestation de services appropriés aux personnes handicapées et une gestion efficace des programmes sont possibles grâce au processus d'assurance de la qualité dans le cadre du Programme de prestations d'invalidité du RPC. Ce processus consiste à examiner des dossiers ayant fait l'objet d'une décision récente dans le but de détecter des tendances dans l'évaluation et le respect des politiques, des règlements et des procédures. L'examen fournit des renseignements sur l'exactitude des paiements, l'uniformité des décisions et la cause des écarts et des erreurs. Considérés ensemble, ces facteurs créent une image détaillée de l'excellence ministérielle, soulignent les secteurs qui ont bien fonctionné et les domaines où des améliorations devraient être apportées, comme la formation, la clarification des politiques ou le besoin de nouveaux outils d'évaluation.

Service de qualité aux Canadiens

Il s'agit ici de déterminer dans quelle mesure nous réussissons à offrir un service de qualité optimale à la population canadienne au moyen de normes de service qui touchent l'accès, la rapidité des paiements et du service, les interrelations avec les clients et l'amélioration du niveau de satisfaction de la clientèle.

➢ Services téléphoniques

Au cours de 2000-2001, les 10 centres d'appels de la Sécurité du revenu ont reçu 5,3 millions d'appels. Parmi les appelants, 98 p. 100 ont eu accès à notre système 1 800 à leur première tentative. Par ailleurs, en moyenne, seulement 81 p. 100 des appelants ont pu communiquer avec un agent à l'intérieur du délai visé de trois minutes.

Nous n'avons pas réussi à atteindre nos objectifs de service aux Canadiens en raison du volume d'appels croissant combiné à un manque de ressources. Nous avons établi des mesures correctrices, y compris un plan d'action traitant de questions comme le rendement en matière de dotation, l'augmentation des ressources et la gestion de nos ressources téléphoniques.

➢ Mécanismes de rétroaction des clients

Nous nous sommes engagés à améliorer nos systèmes de rétroaction à l'intention des clients pour que ceux-ci formulent plus facilement des commentaires sur leurs interactions avec nous. En 2000-2001, nous avons élaboré davantage notre système de suivi de la correspondance, ce qui nous a permis de nous occuper des préoccupations et des plaintes des clients en temps opportun et d'établir un lien entre les requêtes et les améliorations au processus opérationnel et à la révision des politiques. Nous examinons présentement la rapidité du service, le traitement des erreurs, les questions d'interprétation des politiques ou de la législation ainsi que les compliments et les éloges des clients sur la qualité du service.

Nous surveillons chaque requête de la part d'un client jusqu'à sa résolution complète. Nos employés communiquent avec les clients par téléphone dans les 48 heures suivant la réception d'un avis pour expliquer quelles mesures correctrices sont prises et le délai de résolution.

➢ Renouvellement de la technologie de l'information des programmes de la sécurité du revenu

Le renouvellement de la technologie de l'information de la Sécurité du revenu (SR) est un projet s'étalant sur plusieurs années (1999 à 2006) et qui a pour but de moderniser nos systèmes informatiques de la SR. Ce projet vise l'atteinte de l'excellence dans notre gestion des données de programmes, la façon dont nous les emmagasinons et les consultons, comment nous utilisons ces données pour prendre de meilleures décisions et comment nous nous positionnerons pour fournir des services par le biais de l'Internet d'ici 2004.

Ce projet nous permettra de répondre aux demandes d'une population canadienne vieillissante, d'appuyer les engagements liés au Gouvernement en direct, d'améliorer le partage d'information pour un meilleur service, tout en nous fournissant une souplesse accrue pour intégrer à nos systèmes d'exploitation les modifications aux politiques et à la législation. En 2000-2001, nous nous sommes engagés à jeter les bases de cette initiative en recueillant d'abord les renseignements nécessaires pour commencer l'élaboration de nouveaux systèmes.

Nous avons débuté ce processus par un inventaire des systèmes et processus dont nous nous servons pour verser des prestations aux Canadiens, et des technologies utilisées et en cours d'élaboration dans un avenir rapproché. Ces premières étapes nous ont fourni les renseignements dont nous avions besoin pour commencer à effectuer des modifications en vue de moderniser nos systèmes. Par exemple, nous avons mis à l'essai une nouvelle application qui automatise le calcul des options de la SV pour le SRG, l'Allocation et l'Allocation au survivant. Cette mesure a pour effet d'améliorer l'efficacité du service offert aux clients et d'en augmenter la rapidité.

Nous avons également élaboré une stratégie pour déterminer les mécanismes requis pour combiner les différents fichiers de données des clients que nous avons pour chaque programme. Ce travail préliminaire donnera éventuellement à notre personnel des points de service la capacité de servir de façon optimale tout client de n'importe quel programme de la sécurité du revenu au premier point de contact.

Sommaire des mesures de rendement

Nous rendons publics les résultats obtenus à l'égard des engagements énoncés dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*. Les résultats ainsi que le contexte dans lequel ils ont été atteints ont été décrits précédemment.

Objectifs stratégiques Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	Résultats qui se manifestent par :	Objectif (O) Résultat (R)
La sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants	➢ **L'importance relative des pensions de l'État dans le revenu annuel total d'un prestataire**[15]	
	Revenu annuel total des prestataires (65 ans ou plus) provenant de versements de la Sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti et du Régime de pensions du Canada exprimé en pourcentage du revenu total de toutes sources[16]	
	• Sécurité de la vieillesse exprimée en pourcentage du revenu total de toutes sources	R : 30 %
	• Supplément du revenu garanti exprimé en pourcentage du revenu total de toutes sources	R : 29 %
	• Régime de pensions du Canada exprimé en pourcentage du revenu total de toutes sources	R : 26 %
	Revenu annuel total des prestataires provenant du versement de prestations d'invalidité du RPC exprimé en pourcentage du revenu total de toutes sources	R : 61 %
	Pourcentage de prestataires de la Sécurité de la vieillesse qui touchent également un Supplément de revenu garanti[17]	R : 36 %
	➢ **L'efficacité du traitement des demandes**	
	Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes de prestations du Régime de pensions du Canada (exclusion faite des prestations d'invalidité)	O : 28 jours R : 31 jours
	Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes de prestations de la Sécurité de la vieillesse	O : 28 jours R : 22 jours
	Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes initiales de prestations d'invalidité du Régime de pension du Canada[18]	O : 62 jours R : 68 jours
	Pourcentage de renouvellement automatique du Supplément de revenu garanti en utilisant les données de l'impôt	O : 66 % R : 66 %
	Pourcentage de comptes du Supplément de revenu garanti retournés au taux de base	O : 2 % R : 3 %
Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces	➢ **Le service téléphonique aux clients**	
	• Accès I : pourcentage de demandeurs qui n'obtiennent pas la tonalité d'occupation	O : 95 % R : 98 %
	• Accès II : pourcentage d'appels auxquels répond un agent de prestation des services dans un délai maximal de trois minutes	O : 95 % R : 81 %

15 Il s'agit de mesures d'impact au niveau de la société. Elles sont utilisées pour évaluer l'effet des pensions de l'État sur le revenu total de nos clients. Le gouvernement du Canada fournit entre le quart et le tiers du revenu des aînés canadiens.

16 D'après les données fiscales de l'année civile 1998 fournies par Statistique Canada. Il y a un retard concernant la disponibilité des données, celles de 1998 étant les plus récentes mises à notre disposition.

17 Données pour 2000-2001. Plus du tiers des aînés recevant des prestations de la SV reçoivent également une autre forme de soutien. L'admissibilité au SRG n'est pas liée au seuil de faible revenu de Statistique Canada.

18 Le nombre moyen de jours ouvrables pour traiter des demandes initiales de prestations d'invalidité du RPC a été déterminé selon un procédé manuel d'échantillonnage aléatoire.

Prestations de revenu d'assurance-emploi

Nos objectifs stratégiques :

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes la possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité; et

Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.

Malgré la forte croissance de l'emploi au Canada, des Canadiens et des Canadiennes en âge de travailler se retrouvent chaque jour au chômage sans en être responsables. Pour remédier à cette situation, le gouvernement du Canada a conçu et mis en œuvre les prestations de revenu d'assurance-emploi et les programmes qui les ont précédées depuis 1941. Tout comme les programmes d'investissement dans les ressources humaines que nous décrivons ailleurs dans ce rapport, ce programme de soutien du revenu est un instrument de premier plan qui aide les Canadiens et les Canadiennes alors qu'ils cherchent de nouveaux emplois ou qu'ils sont provisoirement sans emploi pour cause de maladie ou lors de la naissance ou de l'adoption d'un enfant.

Les données les plus récentes révèlent que quatre personnes sur cinq ayant occupé un emploi assurable et qui ont soit été mises à pied, ont quitté leur emploi avec un motif valable, ou qui sont temporairement sans emploi pour cause de maladie ou lors de la naissance ou de l'adoption d'un enfant sont admissibles aux prestations de revenu d'assurance-emploi, en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi*. Les personnes qui n'ont pas droit aux prestations sont habituellement celles qui n'ont pas accumulé suffisamment d'heures de travail assurable. Les prestations de revenu d'assurance-emploi constituent ainsi l'un des plus importants programmes du gouvernement du Canada et l'une des pierres angulaires du service efficace et efficient offert à la population.

En 2000-2001, environ 8 000 employés de DRHC ont participé à l'exécution du programme des prestations de revenu d'assurance-emploi. Les dépenses brutes totales, au cours de ce même exercice, se sont élevées à 10,1 milliards de dollars.

DÉPENSES BRUTES

(en millions de dollars)	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001 Dépenses prévues	2000-2001 Autorisations totales	2000-2001 Réelles
Dépenses de fonctionnement brutes[a]	615,3	583,0	507,9	516,8	512,3
Paiements de transfert législatifs[b]	0,3	0,2	0,0	0,2	0,2
Total des dépenses brutes	615,6	583,2	507,9	517,0	512,5
Prestations versées en vertu de l'assurance-emploi (partie I)	9 931,6	9 299,7	9 609,0	9 522,0 [c]	9 505,0
Paiements des rentes sur l'État et du régime d'assurance de la fonction publique	76,6	72,9	0,0	69,0	69,0
Total consolidé de PRAE	10 623,8	9 955,8	10 116,9	10 108,1	10 086,5
Équivalants temps plein	7 803	7 755	7 623	7 522	7 427

a. Pour les recouvrements du Compte d'assurance-emploi et les dépenses nettes, voir le tableau 2 à la page 82.
b. Comprend le redressement de la provision actuarielle du Fonds d'assurance de la fonction publique et la provision du Compte des rentes sur l'État.
c. Les autorisations totales pour les prestations versées en vertu de l'assurance-emploi (partie I) reflètent les prévisions de 2000-2001 rapportées dans *le Rapport sur les plans et priorités de 2001-2002.*

Contexte opérationnel et défis

Sur les 10,1 milliards de dépenses directement liées aux prestations de revenu d'assurance-emploi, seulement 0,5 milliard de dollars, ou 5,1 p. 100, ont été consacrés aux coûts associés à la mise en œuvre et à la gestion de nos services.

En 2000-2001, nous avons traité 2,7 millions de demandes de prestations d'assurance-emploi et émis environ 20 millions de paiements d'assurance-emploi pour quelque 650 000 personnes. Cela donne une idée de l'envergure du programme d'assurance-emploi. Avec une moyenne de 18,5 semaines par période de prestations, nous avons versé 9,5 milliards de dollars en prestations d'assurance-emploi à des Canadiens. Nous avons en outre reçu 29 millions de demandes de renseignements téléphoniques par l'intermédiaire du système de Réponse vocale dialoguée, dont 21 millions ont été répondus par notre système automatisé de telemessage et 8 millions par des agents de prestation de services à nos centres d'appels de l'assurance-emploi. Nous avons aussi émis 1,5 million de numéros d'assurance sociale. Conformément à notre engagement d'utiliser les nouvelles technologies pour améliorer nos services, nous avons effectué 8,6 millions de transactions avec nos clients via TÉLÉDEC (déclaration de gains et de travail tout en recevant de l'assurance-emploi, et ce par téléphone). De plus, nous avons mené 0,9 million d'enquêtes sur des cas de fraude et d'abus à l'égard de l'assurance-emploi et avons traité 29 672 appels devant les conseils arbitraux.

En 2000-2001, le gouvernement a fait une priorité des changements ciblés apportés à l'assurance-emploi et nous l'avons appuyé dans son travail. Nous avons également amélioré l'efficacité et la qualité globales des services offerts aux Canadiens et aux Canadiennes. Nous nous sommes notamment employés à mettre en application une

nouvelle approche de la prestation des services voulant que l'on fournisse aux clients un maximum d'aide et d'information dès le premier point de contact. De plus, nous avons poursuivi nos efforts en vue d'améliorer la gestion du numéro d'assurance sociale en plus de développer d'importantes initiatives technologiques pour concrétiser nos engagements à l'égard du Gouvernement en direct.

Réalisations et leurs répercussions sur les Canadiens

Nous faisons état de nos réalisations dans différents secteurs qui reflètent les besoins des Canadiens en âge de travailler y compris les jeunes travailleurs. Ces réalisations nous ont fait progresser vers l'atteinte des objectifs stratégiques établis pour les prestations de revenu d'assurance-emploi. Les priorités établies dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001* sont conformes à ces objectifs.

Nous décrivons en détail les résultats obtenus en ce qui concerne les principales mesures de rendement pour les prestations de revenu d'assurance-emploi. Un tableau synthèse des résultats pour 2000-2001 est présenté à la page 36.

Soutien du revenu des Canadiens admissibles qui sont temporairement hors du marché du travail

Dans ce secteur, le rendement est évalué en fonction de la rapidité et de l'exactitude avec lesquelles les prestations d'assurance-emploi sont versées aux Canadiens en âge de travailler.

Dans 96,6 p. 100 des cas, les clients ont reçu leur premier chèque de prestations dans les 28 jours suivant l'enregistrement de leur demande. Ainsi, l'objectif de 90 p. 100 était-il dépassé dans toutes les régions du pays.

Parmi les initiatives majeures que nous avons gérées en 2000-2001, il faut noter le soutien et la mise en œuvre des nouvelles prestations parentales bonifiées.

« Aider les enfants à partir du bon pied dans la vie, c'est faire le meilleur investissement possible pour l'avenir du Canada. [...] Le gouvernement aidera les parents à avoir plus de temps pour prendre soin des jeunes enfants et fera en sorte qu'ils aient les ressources nécessaires pour répondre aux besoins de ceux-ci. »

[Discours du Trône de 1999 – Sommaire]

Pour donner suite à l'engagement pris dans le discours du Trône de 1999, qui consiste à répondre aux besoins des familles canadiennes, le Parlement a adopté en 2000 des mesures législatives bonifiant les prestations spéciales d'assurance-emploi. On a ainsi porté de 10 à 35 semaines la durée des prestations parentales d'assurance-emploi, ainsi la période totale pendant laquelle de nouveaux parents peuvent toucher des prestations de maternité et des prestations parentales est passée de six mois à un an. L'accès en a également été facilité : le nombre d'heures de travail nécessaires pour établir son admissibilité a été réduit de 700 à 600. Les nouvelles prestations parentales bonifiées sont offertes aux parents dont l'enfant est né ou a été placé chez eux en adoption, le 31 décembre 2000 ou après cette date.

Pour apporter les changements administratifs nécessaires avant la mise en œuvre des nouvelles prestations de maternité, des prestations parentales et de maladie, les responsables de notre programme de prestations de revenu d'assurance-emploi et d'autres directions générales ont dû mettre les bouchées doubles afin de réviser les politiques, les procédures et les lignes directrices opérationnelles, mettre à jour les manuels de formation, dispenser la formation requise aux employés et modifier les systèmes de paiement des prestations. DRHC et le gouvernement du Canada ont tenu une campagne d'information publique pour appuyer la mise en œuvre des changements. Pour les clients, la transition facile entre les anciennes et les nouvelles règles témoigne on ne peut mieux de l'efficacité des efforts déployés à ce chapitre.

En 2000-2001, des efforts importants ont aussi été consentis pour soutenir la Ministre du Développement des ressources humaines lorsqu'elle a proposé de nouvelles mesures législatives en vue d'apporter certains correctifs à la *Loi sur l'assurance-emploi*. Ainsi, le projet de loi C-44, déposé à l'automne 2000, proposait-il des modifications visant à permettre aux parents qui réintègrent le marché du travail d'avoir plus facilement accès au régime d'assurance-emploi; aux pêcheurs de profiter des prestations de maternité, des prestations parentales et des prestations de maladie au même titre que les autres prestataires; et aux utilisateurs fréquents des prestations de revenu de l'assurance-emploi de ne plus voir leur taux de prestations réduit. Le projet de loi C-44 n'a pu être adopté avant les élections fédérales, mais le gouvernement est revenu à la charge en février 2001 avec le projet de loi C-2 et les responsables de l'assurance-emploi ont déployé des efforts considérables en prévision de ce changement législatif. Le projet de loi C-2 a reçu la sanction royale le 10 mai 2001.

Connaissance et compréhension du Programme d'assurance-emploi par les Canadiens

Ce secteur de rendement concerne l'information transmise aux Canadiens afin de leur permettre de mieux connaître et de mieux comprendre le Programme d'assurance-emploi et les normes d'admissibilité qui s'y rapportent.

Nous avons commencé à planifier un sondage national annuel qui débutera en 2001-2002. Ce sondage évaluera les services fournis et nous permettra de savoir jusqu'à quel point notre clientèle les connaît. Le sondage portera sur des entrevues avec des clients actuels et nous en rapporterons les résultats dans le prochain rapport ministériel sur le rendement.

De plus, pour déterminer si les Canadiens ont amélioré leur connaissance et leur compréhension des changements apportés au programme, nous nous fions principalement à la proportion de travailleurs occupant un emploi assurable et qui ne sont pas admissibles à des prestations parce qu'ils l'ont quitté sans motif valable. Même si nous n'avons qu'un effet limité, nous estimons que les travailleurs qui connaissent les normes d'admissibilité à l'assurance-emploi conservent leur emploi plus longtemps, plutôt que de le quitter sans motif valable. Nous communiquons l'information en intervenant auprès des employeurs, en tenant des séances d'information de groupe à

l'intention des clients et en offrant des produits de communication améliorés qui sont accessibles sur l'Internet[19].

Au cours des dernières années, le Parlement a apporté d'importants changements au système d'assurance-emploi pour renforcer ses répercussions à titre de programme qui aide les personnes en âge de travailler à conserver leur emploi et à retourner au travail lorsqu'elles perdent leur emploi. Cet exercice contribue à rapprocher le programme de prestations de revenu d'assurance-emploi de ses objectifs stratégiques qui visent la pleine participation au travail et à la vie de la collectivité.

Gestion responsable des fonds publics

En tant que programme principal de soutien du revenu, notre programme de Prestations de revenu d'assurance-emploi a toujours mis l'accent sur les résultats des activités de détection et de prévention, et sur la réduction de la proportion de paiements d'assurance-emploi erronés. Cela nous permet de réaliser notre principal engagement au chapitre de l'objectif stratégique dont fait partie la gestion des programmes et la prestation des services durables et efficaces.

En 2000-2001, les activités de détection et de prévention ont permis des économies de 553 millions de dollars au Compte d'assurance-emploi. Cela dépasse légèrement le total prévu de 550 millions de dollars pour l'exercice financier. Nous avons établi sur une base plus large le système de mesure du rendement (le « tableau de bord équilibré ») pour veiller à bien nous acquitter de tous les aspects de notre mandat de prévention, de détection et de dissuasion pour ce qui concerne les abus et les fraudes relatives à l'assurance-emploi.

Nous avons également donné suite à notre engagement de tenir en 2000-2001 des séances de groupe dans tous nos bureaux locaux pour informer les prestataires sur les modalités du programme d'assurance-emploi et leurs responsabilités lorsqu'ils reçoivent des prestations. Dans le cadre du « tableau de bord équilibré », nous avons établi de nouveaux indicateurs de rendement pour déterminer le nombre de clients ayant participé à de telles séances.

Le taux d'erreur de l'assurance-emploi indique la proportion de paiements de prestations erronés. En 2000-2001, le taux d'erreur était de 6,46 p. 100 ce qui représente un total possible de 609,6 millions de dollars en paiements erronés. De ce taux, 2,47 p. 100 proviennent d'erreurs commises par les employés de DRHC, 2,36 p. 100 par les prestataires; 1,40 p. 100 étaient attribuables aux employeurs; et divers facteurs contribuaient à un taux de 0,23 p. 100. Afin d'accroître l'exactitude des paiements de prestations effectués, nous avons fourni aux responsables de nos opérations régionales un montant additionnel de trois millions de dollars pour la mise en œuvre de mesures de contrôle de la qualité et de plans d'action visant la réduction du nombre d'erreurs commises par les employés lors du traitement des demandes d'assurance-emploi. Depuis avril 2001, les centres de ressources humaines du Canada ont mis en œuvre un processus de rétroaction et de suivi de la qualité. Cette initiative nous permettra d'identifier les tendances et d'apporter des mesures correctives rapides.

[19] Consulter le site http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/assurance-emploi.shtml

L'une de nos priorités constantes dans le cadre de notre lutte contre les fraudes et les abus est d'améliorer la gestion du numéro d'assurance sociale (NAS). Le nombre d'enquêtes au sujet du NAS a doublé depuis quelques années. Nous avons perfectionné les outils de formation pour contrer l'usurpation d'identité au moyen du NAS. Nous avons fait un important pas en avant dans nos relations avec les provinces en concluant une entente avec la division de la statistique de l'état civil du gouvernement du Nouveau-Brunswick afin d'obtenir de l'information sur les naissances, les décès et les changements de nom, tout en respectant la vie privée. L'exactitude des renseignements fournis par les demandeurs de NAS du Nouveau-Brunswick peut maintenant être vérifiée sur-le-champ et le Registre d'assurance sociale peut être mis à jour au besoin. Nous avons également examiné la possibilité d'obtenir l'accès à des données similaires auprès des bureaux de la statistique de l'état civil des autres provinces et territoires.

Conformément à l'engagement que nous avions pris, nous avons collaboré avec Statistique Canada pour réaliser, durant l'été 2000, un sondage visant à déterminer l'incidence et l'étendue de l'utilisation du NAS dans le secteur privé. Les résultats ont guidé notre travail en collaboration avec d'autres ministères fédéraux en vue d'établir une stratégie pour sensibiliser les Canadiens aux utilisations appropriées du NAS.

Service de qualité aux Canadiens

Il s'agit ici de déterminer dans quelle mesure nous réussissons à offrir un service de qualité optimale à la population canadienne au moyen de normes de service qui touchent l'accès, la rapidité des paiements et du service, les interrelations avec les clients et l'amélioration du niveau de satisfaction de la clientèle.

Une de nos grandes priorités en la matière demeure l'amélioration du pourcentage des appels fixés à l'horaire du conseil arbitral dans les 30 jours suivant leur dépôt. En 2000-2001, nous avons continué à progresser vers l'objectif de 90 p. 100 en fixant à l'horaire 86,6 p. 100 des appels dans un délai de 30 jours, soit trois point de pourcentage de plus que l'année précédente. Cette amélioration constante découle de la pleine application du Système de gestion et de prestation des appels. Ce système automatique de suivi a permis une meilleure gestion des appels, un rendement amélioré, des rapports plus fiables sur les résultats et un meilleur service aux Canadiens qui en appellent de nos décisions.

Nous devions améliorer la proportion des 7,7 millions de clients qui ont appelé nos centres d'appels en 2000-2001 afin qu'ils puissent parler à un agent de prestation des services dans un délai de trois minutes. Nous savons très bien que notre rendement de 79,5 p. 100 est encore loin de notre objectif de 95 p. 100 et nous poursuivons nos efforts en vue d'améliorer notre service à la clientèle à ce chapitre.

L'un des facteurs qui nous empêchent d'améliorer de façon notable le rendement de nos centres d'appels est la concentration des appels à certaines périodes précises (les lundis et les vendredis), alors qu'il est difficile de doter nos centres d'appels des ressources suffisantes uniquement pour ces périodes. Nous avons en outre ajouté de nouveaux services (comme le renouvellement des demandes par téléphone) qui ont

tendance à allonger la durée des appels. Néanmoins, nous avons réussi à réduire nos délais de réponse et nous disposons d'un plan d'action pour améliorer le service offert dans les centres d'appels en 2001-2002.

Enfin, nos contributions à l'atteinte des objectifs du Gouvernement en direct ont également constitué l'une de nos priorités dans nos efforts pour améliorer le service à la clientèle en 2000-2001. Nous avons mis en œuvre deux projets pour mettre à l'essai la prestation de services en direct qui pourraient être offerts aux Canadiens dans un avenir rapproché. Nous avons ainsi testé avec succès un service permettant de présenter une demande de prestations d'assurance-emploi en direct en toute sécurité. Un autre projet pilote couronné de succès concerne la transmission électronique des données du relevé d'emploi dont nous avons besoin pour traiter les demandes d'assurance-emploi. Nous avons également donné suite à un objectif du Gouvernement en direct en rendant tous nos principaux produits d'information sur l'assurance-emploi accessibles au public par l'Internet[20].

Sommaire des mesures de rendement

Nous rendons publics les résultats obtenus à l'égard des engagements énoncés dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*. Les résultats ainsi que le contexte dans lequel ils ont été atteints ont été décrits précédemment.

Objectifs stratégiques Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	Résultats qui se manifestent par :	Objectif (O) Résultat (R)
La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité	➢ **La contribution à un marché du travail qui fonctionne sans heurt grâce à la prestation d'un soutien du revenu temporaire**	
	Pourcentage de chômeurs admissibles à des prestations d'assurance-emploi en 1999[21]	R : 80 %
	➢ **L'efficacité du traitement des demandes**	
	Pourcentage de premières prestations émises aussitôt que légalement possible (dans un délai de 28 jours suivant l'enregistrement des demandes initiales et renouvelées)	O : 90 % R : 96,6 %
Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces	➢ **L'efficacité du traitement des appels**	
	Pourcentage des appels fixés à l'horaire du Conseil arbitral dans les 30 jours suivant leur dépôt	O : 90 % R : 86,6 %
	➢ **L'efficacité du service téléphonique à la clientèle**	
	Pourcentage d'appels auxquels répond un agent de prestation des services dans un délai de trois minutes	O : 95 % R : 79,5 %
	➢ **L'efficacité des activités d'enquête et de contrôle**	
	Valeur, en dollars, des économies directes découlant des activités de détection et des économies indirectes provenant des activités de dissuasion et de prévention	O : 550 M$ R : 553 M$

[20] Consulter le site http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/assurance-emploi.shtml

[21] Les statistiques de 2000 seront disponibles en octobre 2001.

Investissement dans les ressources humaines

Nos objectifs stratégiques :

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes la possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité; et

Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.

La qualité de vie du Canada s'améliore lorsque tous les Canadiens et toutes les Canadiennes ont les possibilités et les compétences qui leur permettent de contribuer activement à leur milieu de travail et à leur collectivité, aux plans économique et social.

Grâce à ses programmes et ses services d'Investissement dans les ressources humaines (IRH), DRHC aide à développer les ressources humaines du Canada et la capacité des Canadiens à participer pleinement à leur milieu de travail et à la vie de la collectivité. Cela diminue la dépendance des particuliers et des collectivités à l'égard de l'intervention et des mesures de soutien du revenu du gouvernement. Cela accroît également la productivité, les possibilités et la compétitivité du Canada et relève ainsi le niveau et la qualité de vie de tous les Canadiens.

Nos activités d'IRH ont aidé quelque 2,9 millions de Canadiens en 2000-2001. Environ 4 000 employés de DRHC ont contribué à la prestation de ces programmes et services. Ils ont fourni des renseignements connexes à des Canadiens de tous les groupes d'âge et à toutes les étapes de leur vie. Nos effectifs travaillent également avec des groupes éprouvant des besoins particuliers, tels que les jeunes à risque, les Autochtones, les sans-abri et ceux qui pourraient le devenir ainsi que les Canadiens handicapés. Les activités de l'IRH comptent notamment une gamme de services d'information, de coordination et de conseils, de programmes de subventions, de contributions, de prêts et de programmes législatifs, ainsi que l'accès à des possibilités d'apprentissage continu et de perfectionnement professionnel, d'emploi et de création d'emplois. Nous tentons d'atteindre bon nombre de nos résultats en partenariat avec les provinces et les territoires, les secteurs privé, bénévole, de l'éducation et de la formation, de même qu'avec les organisations autochtones et communautaires.

DÉPENSES BRUTES

(en millions de dollars)	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001 Dépenses prévues	2000-2001 Autorisations totales	2000-2001 Réelles
Dépenses de fonctionnement brutes[a]	320,5	385,1	496,0	468,1	444,1
Subventions et contributions non législatives	1 369,1	884,0	1 017,4	929,9	763,9
Paiements de transferts législatifs	1 065,7	1 082,7	1 636,7	1 134,5	1 134,5
Total des dépenses brutes	2 755,3	2 351,8	3 150,1	2 532,5	2 342,5
Assurance-emploi (partie II) – Prestations d'emploi et mesures de soutien	1 902,4	1 980,3	2 178,0	2 141,0	1 938,9
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	s.o.	s.o.	0,0	1 800,0	1 415,3
Total consolidé de l'IRH	4 657,7	4 332,1	5 328,1	6 473,5	5 696,6
Équivalents temps plein	3 463	3 495	3 379	3 817	3 745

s.o. – sans objet
a. Pour les recouvrements du Compte d'assurance-emploi et les dépenses nettes, voir le tableau 2 à la page 82.

Contexte opérationnel et défis

En tant que secteur le plus varié de toutes les gammes de services de DRHC destinées au public, le contexte opérationnel de l'Investissement dans les ressources humaines doit répondre aux besoins changeants des clients, des collectivités et des partenaires, jouer un rôle actif dans de nombreuses initiatives du gouvernement du Canada et, au besoin, donner suite à des possibilités et des exigences nouvelles. Cela implique des évaluations constantes et des rétroactions des Canadiens et de nos partenaires, afin de concentrer nos services vers les secteurs où nous pourrons atteindre nos objectifs stratégiques en faveur des Canadiens de tous âges et de ceux qui ont des besoins particuliers.

Au cours de 2000-2001, l'objet premier de notre gamme de services d'Investissement dans les ressources humaines était de resserrer la gestion de nos programmes de subventions et de contributions[22]. Outre les mesures relevées ailleurs dans le présent rapport, nous avons restructuré notre façon d'organiser notre travail. L'ancienne Direction générale de l'investissement dans les ressources humaines a été divisée en trois nouveaux groupes : la Direction générale des programmes d'emploi, qui s'occupe surtout des programmes d'emploi exécutés au niveau régional ou local; la Direction générale des programmes d'investissement dans la personne, qui est chargée de la prestation de programmes à l'échelle nationale; et le Secrétariat national pour les sans-abri. L'an prochain, chaque direction générale réévaluera ces engagements en matière de résultats clés afin que ceux-ci reflètent nos services aux Canadiens, ainsi que les bénéfices qu'ils en retirent, et soutiennent l'atteinte de nos objectifs stratégiques.

22 De plus amples renseignements sur les améliorations apportées à la gestion des subventions et des contributions se trouvent à la page 52.

Au-delà de la priorité que représentent les subventions et les contributions, nous avons pris part à une série d'engagements importants du gouvernement du Canada, tels que le Plan d'action sur les compétences et l'apprentissage annoncé dans le discours du Trône de janvier 2001, les mesures visant à moderniser nos services aux Canadiens par la création de Gouvernement en direct et l'élaboration d'une stratégie de collaboration avec les collectivités afin de les aider à évaluer et à régler le problème des sans-abri.

Pratiquement tout notre travail se fait selon des stratégies de partenariats. Par exemple, les programmes dans des domaines tels que l'aide à l'enfance, un meilleur accès aux compétences nécessaires à l'efficacité du marché du travail, la promotion de l'apprentissage, le soutien des atouts des communautés autochtones, ainsi que les programmes pour les sans-abri sont établis en partenariat avec les provinces et les territoires, les organisations autochtones et les secteurs bénévole et privé. Nous faisons en sorte que nos politiques et nos programmes soient conformes aux principes de l'Entente-cadre sur l'union sociale ainsi qu'aux décisions des premiers ministres, du Conseil de ministres sur la réforme et la refonte des politiques sociales, du Forum des ministres sur le marché du travail, des ministres responsables des services sociaux et du Conseil des ministres de l'Éducation.

Réalisations et leurs répercussions sur les Canadiens

Nous faisons état de nos réalisations dans différents secteurs qui révèlent l'état d'avancement des objectifs stratégiques de la gamme de services de l'IRH. Les priorités établies dans notre *Rapport sur les plans et priorités de 2000-2001* sont globalement conformes à ces objectifs. Dans ce rapport, nous avions défini la « gestion efficace » comme une priorité stratégique dont les mesures s'inscrivent dans les objectifs de gestion responsable et le service de qualité, ainsi que dans les résultats ministériels liés à un milieu de travail productif et à des effectifs durables.

Participation au marché du travail et réintégration de celui-ci

Dans ce secteur, le rendement est évalué par les résultats liés à la capacité accrue des Canadiens à gérer les changements qui ont lieu sur le marché du travail en leur donnant le soutien et l'information qui leur permettent de se préparer au monde du travail, de trouver un emploi et de le conserver.

Les fluctuations du taux de chômage soulignent l'importance des programmes et des services de l'IRH visant à accroître la capacité des Canadiens à composer avec les changements qui surviennent dans le marché du travail – programmes qui donnent le soutien et les renseignements permettant aux intéressés de se préparer à un emploi, d'en obtenir un et de le conserver – notamment en ce qui a trait aux besoins de groupes particuliers tels que les jeunes, les Canadiens handicapés et les Autochtones, comme nous le décrirons plus loin. Par exemple, quelque 22 828 jeunes ont participé à Jeunes stagiaires Canada en 2000-2001, au coût de 65,4 millions de dollars.

La partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi* autorise des interventions actives à l'endroit de particuliers sans emploi. Une « intervention » peut comprendre une aide simple, telle que la rédaction d'un curriculum vitæ ou la préparation à une entrevue d'emploi ou une aide de plus longue durée, telle que la participation à un programme de perfectionnement des compétences. En 2000-2001, 477 860 clients ont participé à 649 430 interventions dans le cadre des Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) ou à des programmes et services semblables en vertu de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi.* Ces programmes et services ont représenté 1 939 millions de dollars en dépenses de programme en 2000-2001.

Après avoir participé à ces programmes et services, notamment à ceux qui sont exécutés par nos partenaires, quelque 225 429 clients ont obtenu un emploi ou sont devenus travailleurs indépendants au cours de 2000-2001. Ceci représente un apport clair à notre objectif stratégique visant la pleine participation des Canadiens au marché du travail et à la collectivité. Grâce au retour au travail de prestataires de l'assurance-emploi (partie I) qui n'ont pas épuisé leurs prestations, 739,2 millions de dollars ont été épargnés en prestations d'assurance-emploi au cours de l'année, ce qui représente un apport à notre objectif stratégique en vue d'une gestion durable et efficace des programmes[23]. Nous avons continué d'améliorer notre cadre de responsabilité des PEMS en élaborant des indicateurs et une méthodologie pour mesurer leur incidence à moyen terme sur nos clients. En 2001-2002, l'ensemble des indicateurs proposés et la méthodologie seront mis à l'essai lors d'ententes pilotes avec deux ou trois provinces.

Dans l'ensemble de ces activités, menées en vertu de l'assurance-emploi (partie II), 46 p. 100 des dépenses ont été effectuées directement par les gouvernements provinciaux et territoriaux dans le cadre d'Ententes de développement du marché du travail (EDMT) conclues avec le gouvernement du Canada. Sept des gouvernements provinciaux et territoriaux ont l'entière responsabilité de la conception de programmes et de services actifs pour le marché du travail, qui sont financés à même le Compte d'assurance-emploi. La plus récente de ces ententes, l'Entente Canada-Nunavut sur le développement du marché du travail, est entrée en vigueur en avril 2000. Cinq autres provinces et territoires ont conclu des EMDT en régime de cogestion, en vertu desquelles DRHC continue d'assurer la prestation de la gamme fédérale des Prestations d'emploi et mesures de soutien. Chaque province ou territoire et le gouvernement du Canada collaborent à l'établissement des plans et des priorités annuels. En Ontario, DRHC conserve l'entière responsabilité des programmes et services d'emploi actifs.

À la suite de la décision d'abolir le Fonds du Canada pour la création d'emplois, en juin 2000, les fonds qui n'étaient pas déjà engagés dans des ententes ont été réaffectés aux organismes d'expansion régionale du gouvernement du Canada. Ces organismes sont bien placés pour adopter une approche stratégique qui tient compte des caractéristiques propres à chaque région.

Un autre programme du marché du travail, dont l'objectif est de maintenir une participation à ce dernier, est l'option Travail partagé de DRHC. Ce programme facultatif, financé en vertu de la partie I de l'assurance-emploi, est conçu pour éviter des mises à pied à la suite de ralentissements temporaires dans les entreprises. Il assure

[23] Le *Rapport de contrôle et d'évaluation – Régime d'assurance-emploi 2000* donne plus de détails sur les PEMS et les programmes semblables. Consulter le site http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/aerce.shtml

des Prestations de revenu d'assurance-emploi aux clients admissibles qui sont prêts à travailler temporairement selon un régime de semaine réduite, afin de permettre aux employeurs de retenir des travailleurs et aux employés de préserver leurs compétences. En 2000-2001, quelque 16 491 personnes ont pris part à l'option Travail partagé, au coût de 10,6 millions de dollars provenant du Compte d'assurance-emploi.

DRHC a également établi un plan d'action triennal sur l'information sur le marché du travail (IMT) à l'appui du Forum des ministres du marché du travail. Ce programme constitue une approche plus cohérente, pertinente, personnalisée, accessible et coordonnée à l'élaboration et à la prestation d'IMT aux niveaux local, provincial et national.

La mobilité du marché du travail a été mentionnée comme une priorité dans le discours du Trône de 1999, afin d'aider les Canadiens en âge de travailler. Le gouvernement du Canada agit de concert avec les provinces, les territoires et d'autres partenaires pour atténuer ou éliminer les obstacles qui restent à la mobilité du marché du travail et diminuent les perspectives d'emplois pour les Canadiens. Par exemple, le Programme des normes interprovinciales (Sceau rouge) favorise la mobilité de la main-d'œuvre au sein des métiers d'apprentissage en encourageant toutes les provinces et tous les territoires à reconnaître des normes nationales pour ces métiers. À la fin de 2000-2001, 44 métiers visés par le Sceau rouge touchaient au moins 80 p. 100 de tous les apprentis du Canada, alors que 13 875 Canadiens obtenaient un certificat de compétence du Sceau rouge au cours de l'année 2000. D'importants progrès furent également réalisés en 2000-2001, en ce qui a trait à l'établissement du Système d'information de gestion des examens interprovinciaux – une banque de données d'environ 22 000 questions, permettant d'accélérer et d'accroître l'efficacité et l'intégrité du processus d'examen du Sceau rouge.

Le soutien consultatif, organisationnel, financier et logistique de DRHC a aidé les organismes de réglementation des professions libérales à éliminer les obstacles interprovinciaux, en conformité des engagements prévus au chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI) de la mobilité de la main-d'œuvre. Au 31 mars 2001, les représentants de 51 professions (telles que l'architecture et la pharmacie) s'occupaient d'éliminer les obstacles à la mobilité de la main-d'œuvre entre les provinces. DRHC a fourni un appui financier à 24 de ces associations professionnelles afin de faciliter leurs travaux. On prévoit que la plupart des professions auront respecté leurs obligations relatives à l'ACI d'ici le 1er juillet 2001, ouvrant ainsi plus de portes aux Canadiens qui pourront utiliser leurs qualifications professionnelles partout au pays[24].

Intégration au marché du travail et à la collectivité

Dans ce secteur, le rendement est évalué par les résultats obtenus en matière d'amélioration de l'emploi et de la participation des groupes cibles (enfants, personnes handicapées, Autochtones, jeunes à risque) au travail et à la collectivité.

[24] Pour de plus amples renseignements, consulter le site http://www.hrdc-drhc.gc.ca/stratpol/mobilite/index.html

Le gouvernement du Canada s'intéresse vivement à régler des problèmes tels que les taux de chômage chez les jeunes, les Autochtones et les personnes handicapées qui, dans tous les cas, dépassent la moyenne nationale. Le gouvernement est aussi concerné par le problème des sans-abri et des besoins des enfants. On a confié à DRHC une bonne part du mandat de s'occuper de ces problèmes et de trouver des moyens d'évaluer et de faire état des résultats de cette responsabilité. Au travail décrit dans ce secteur, viennent s'ajouter les efforts consentis par toutes les personnes chargées de la gamme de services d'Investissement dans les ressources humaines.

➢ Enfants

DRHC joue un rôle de taille en ce qui a trait aux initiatives que le gouvernement du Canada a conçues, souvent avec des partenaires, afin de donner aux enfants du Canada le meilleur départ possible dans la vie. La plus importante de celles-ci est le Plan d'action national pour les enfants, une initiative fédérale-provinciale-territoriale. L'IRH appuie également des initiatives d'alphabétisation familiale et de recherche relatives à la pertinence, aux résultats et la rentabilité des mesures de garde et de protection des enfants.

Par exemple, en collaboration avec six provinces, nous avons appuyé le projet « Garde des enfants, Évaluation des résultats » qui mettait à l'essai la faisabilité et l'incidence possible d'un outil permettant de mesurer les interventions des organismes qui s'occupent des enfants sous la garde de l'État. Cet outil d'évaluation a attiré l'attention internationale en tant que modèle de pratique exemplaire et l'on s'attend à ce qu'il améliore de façon radicale l'aide sociale à l'enfance et les pratiques à l'égard des jeunes au Canada. Nous avons également appuyé le projet « You Bet I Care! » dans le cadre duquel on a fait des rapports systématiques et complets sur la qualité des services de garde des enfants et des foyers de garde d'enfants au Canada[25].

Notre Initiative en matière de garde d'enfants chez les Premières nations et les Inuits permet de financer des services de garde d'enfants qui sont abordables et de bonne qualité. De cette façon, les parents dans les collectivités autochtones et inuites sont mieux en mesure de se joindre au marché du travail ou de se préparer à le faire et d'améliorer ainsi la situation financière de leur famille. En 2000-2001, l'Initiative a permis de subventionner quelque 7 000 places en garderie et appuyé indirectement quelque 4 900 autres places. La Stratégie de développement des ressources humaines autochtones, que nous décrivons plus loin dans la présente section, entretient ces places au coût de 41 millions de dollars par année.

[25] On peut obtenir de plus amples renseignements sur le projet « You Bet I Care! » sur les sites suivants : http://www.worklifecanada.ca et http://www.childcarecanada.org/research/complete/ybic2.html

➢ Jeunes

Dans le discours du Trône de 2001, le gouvernement du Canada a réaffirmé son engagement : participer pleinement à édifier l'avenir du pays à l'intention des jeunes. Les taux de chômage des jeunes (âgés de 15 à 24 ans) se sont améliorés légèrement en 2000-2001, passant de 13 p. 100 au cours de l'exercice précédent à 12,8 p. 100, taux de chômage qui reste cependant deux fois supérieur à celui des adultes, hommes ou femmes.

« Le gouvernement continuera de leur fournir les moyens de contribuer au mieux être de leur pays, de se trouver un emploi ainsi que de mettre en application leur esprit d'entreprise et leur créativité. »

[Discours du Trône de 2001]

La Stratégie emploi jeunesse (SEJ) continue d'être le point de convergence des efforts visant à faire respecter les engagements du gouvernement du Canada à l'égard des jeunes Canadiens. La SEJ a comme objectif d'améliorer l'employabilité des jeunes en les aidant à obtenir les renseignements et à acquérir les connaissances, les compétences et l'expérience professionnelle dont ils ont besoin pour faire un choix de carrière, poursuivre leur apprentissage, se préparer au monde du travail et y participer. DRHC continue d'exécuter la SEJ en collaboration avec 13 ministères et organismes du gouvernement canadien, ainsi que grâce à des partenariats avec le secteur privé, les organismes bénévoles, les collectivités et d'autres gouvernements.

Les Initiatives emploi jeunesse de DRHC font partie de la SEJ et comportent trois programmes d'expérience professionnelle : Service jeunesse Canada (SJC), Jeunes stagiaires Canada (JSC) et Objectif emplois d'été pour étudiants (OEEE). Quelque 189,1 millions de dollars ont été investis dans les programmes jeunesse et 76 664 jeunes en ont profité en 2000-2001. De ces participants, 7 942 ont décroché un emploi et 48 087 sont retournés à l'école. La SEJ comporte également un volet d'information et de sensibilisation visant à appuyer les initiatives portant sur l'information sur le marché du travail et le perfectionnement professionnel des jeunes, des parents et des organismes au service des jeunes. Au nombre des initiatives faisant partie de cette composante de la SEJ, figurent une campagne nationale de publicité sur les renseignements en matière d'emploi jeunesse, une ligne téléphonique 1 800, un site Web d'information emploi jeunesse et des foires d'information jeunesse tenues dans tout le pays[26].

DRHC a lancé un Forum interministériel de politique de programme jeunesse visant à rassembler des fonctionnaires de niveau supérieur afin de discuter de possibilités et de nouvelles initiatives concertées, dans le cadre de la SEJ. Cela a donné lieu à deux activités, l'une portant sur les jeunes à risque et l'autre sur le groupement électronique jeunesse du Gouvernement en direct[27].

[26] Consulter le site http://www.youth.gc.ca

[27] Le travail sur le groupement électronique jeunesse est décrit plus loin sous le titre « Capacité des secteurs communautaire, privé et bénévole à promouvoir le développement humain » à la page 50.

Un certain nombre d'initiatives menées dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse du gouvernement du Canada donnent aux jeunes sans emploi, sous-employés ou aux décrocheurs, la possibilité d'acquérir des compétences transférables et une expérience professionnelle valable. Par exemple, Service jeunesse Canada, notamment ses éléments touchant les jeunes à risque, a aidé quelque 3 982 jeunes à acquérir une expérience professionnelle, au coût de 32,4 millions de dollars.

La décision du gouvernement d'affecter des fonds supplémentaires afin de satisfaire les besoins des jeunes sans abri a servi à renforcer les programmes de la SEJ destinés aux jeunes qui risquent de ne pas réussir le passage au marché du travail. Au 31 mars 2001, nous avons approuvé 7,3 millions de dollars en vertu des volets jeunes à risque et jeunes sans abri, destinés à 52 projets visant à régler les problèmes des jeunes sans abri[28].

➢ Canadiens handicapés

Le rôle de DRHC en tant que centre de coordination et d'intervention du gouvernement du Canada sur la condition des personnes handicapées a été renforcé au cours de 2000-2001. C'est dans ce sens que nous avons coordonné les efforts d'un nouveau Comité directeur de sous-ministres adjoints regroupant quelque 25 ministères et organismes afin d'améliorer la cohérence et la coordination des mesures prises par le gouvernement dans le dossier des personnes handicapées. Le comité a établi comme principales priorités du plan d'action fédéral les soutiens, l'emploi et l'employabilité, la technologie au service des personnes handicapées ainsi que des Autochtones handicapés. Nous avons en outre établi quatre éléments fondamentaux : la responsabilisation, la santé, les connaissances et la recherche ainsi que le renforcement des capacités communautaires.

Ce rôle de coordination découle de notre responsabilité permanente à l'égard des programmes et services visant à aider les personnes handicapées à se préparer au travail, à décrocher un emploi et à le conserver, ce qui constitue une base pour atteindre notre objectif stratégique de pleine participation. Comme fait saillant de 2000-2001, nous avons mis en œuvre l'annonce faite dans le budget de février 2000 selon laquelle le Fond d'intégration des personnes handicapées deviendrait permanent. Au cours de l'année, ce programme a aidé 4 186 clients à accroître leur employabilité. Des participants aux programmes du Fond d'intégration, quelque 1 971 sont retournés au travail. Le programme a coûté 20,6 millions de dollars.

Le programme d'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH) a fourni 189,2 millions de dollars aux provinces à l'appui d'une gamme de mesures visant à aider les personnes handicapées à se préparer au travail, à décrocher un emploi et à le conserver. Le gouvernement du Canada verse 50 p. 100 du coût, jusqu'au maximum établi, des programmes et services provinciaux admissibles. Le gouvernement du Canada et les provinces continuent de travailler à la mise en œuvre intégrale de l'AEPH prévue pour le 31 mars 2002. Au cours de 2000-2001, les gouvernements fédéral et provinciaux ont également commencé à préparer le premier rapport annuel sur l'AEPH qui couvre l'année 1999-2000. Ce rapport devrait être rendu public à la réunion des ministres des services sociaux qui aura lieu à l'automne 2001.

[28] Pour des exemples de projets, consulter le site Internet du Secrétariat national pour les sans-abri au http://www.hrdc-drhc.gc.ca/nsh-snsa/

Dans le cadre de notre initiative d'intégration des personnes handicapées, nous avons investi dans des partenariats afin d'établir et de mettre en œuvre des stratégies qui permettent aux collectivités de mieux intégrer les personnes atteintes de déficiences mentales et leurs familles. Au cours de l'année, quelque 514 collectivités ont pris part à des activités d'intégration communautaire et 1 775 familles et 7 940 personnes handicapées ont reçu de l'aide.

DRHC a également appuyé la recherche et le développement sur la condition des personnes handicapées. Par exemple, le Conseil Canadien de la Réadaptation et du Travail a établi et géré de la formation de préemploi grâce à des partenariats avec des employeurs, des formateurs, des fournisseurs de services, des bailleurs de fonds et des personnes handicapées. Cette approche s'est également avérée efficace comme outil de renforcement des capacités d'organisations communautaires qui entretiennent des relations permanentes avec des employeurs[29].

➢ Communautés autochtones

Notre nouvelle Stratégie de développement des ressources humaines autochtones (SDRHA) en était à sa deuxième année d'existence en 2000-2001. Dans le cadre du plan d'action général du gouvernement concernant les Autochtones, cette stratégie intègre la plupart des programmes de DRHC touchant les Autochtones, notamment les programmes liés au marché du travail et les programmes pour les jeunes, les Autochtones vivant en milieu urbain, les personnes handicapées et la garde d'enfants des Premières nations et des Inuits. Tout cela se fait dans le cadre de quelque 79 Ententes de développement des ressources humaines autochtones dans l'ensemble du Canada.

Nos gains d'efficience et d'efficacité en matière de prestation de services, de concert avec nos partenaires, nous ont permis de dépasser nos objectifs de la SDRHA de 2000-2001[30]. Au cours de l'année, la SDRHA a aidé 35 502 clients autochtones, au coût de 342,9 millions de dollars. Quelque 2 003 clients sont retournés aux études et 11 944 autres ont décroché un emploi ou sont devenus travailleurs autonomes, ce qui a permis d'épargner 8,8 millions de dollars en prestations d'assurance-emploi et en aide sociale.

Les nouvelles initiatives concernant les Autochtones sans abri, menées en vertu de la Stratégie pour les Autochtones vivant en milieu urbain, ont surtout été exécutées dans le cadre de la SDRHA. Ces projets visaient à faciliter la transition des Autochtones à risque d'être sans abri vers le marché du travail. Au 31 mars 2001, nous avions approuvé 5,3 millions de dollars en vertu de la Stratégie pour les Autochtones vivant en milieu urbain – sans-abri, à l'égard de 10 projets touchant les problèmes des sans-abri autochtones[31].

---

29 Consulter le site http://www.ccrw.org

30 Les objectifs ont été publiés à la page 36 du *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*.

31 Pour des exemples de projets, consulter le site Internet du Secrétariat national pour les sans-abri au http://www.hrdc-drhc.gc.ca/nsh-snsa/

Main-d'œuvre instruite, compétente et préparée

Dans ce secteur, le rendement est évalué par les résultats liés à la promotion de l'apprentissage continu et du perfectionnement des compétences permettant d'accroître la productivité et la compétitivité du Canada.

Alors que l'économie canadienne exige des travailleurs possédant des compétences plus solides et plus variées et qu'il y a pénurie de travailleurs qualifiés dans bien des professions et des industries, trop de Canadiens n'ont pas les capacités de lecture et d'écriture dont ils ont besoin dans une économie du savoir. Les programmes et services de DRHC visant à corriger cet état de choses en 2000-2001 ont pris des formes multiples, sans compter notre travail visant à aider à établir le plan d'action élargi du gouvernement concernant les compétences et l'apprentissage.

La part la plus considérable de l'engagement financier de DRHC dans ce domaine vient de notre responsabilité à l'égard de l'aide financière que le gouvernement du Canada accorde aux étudiants du niveau postsecondaire et aux familles qui épargnent afin d'aider leurs enfants à poursuivre leurs études au collège, à l'université ou dans d'autres établissements de formation. C'est en partie en raison de cette aide qu'en 1998-1999, 34,4 p. 100 des jeunes Canadiens de 18 à 24 ans faisaient des études postsecondaires à plein temps[32].

Au cours de l'année de prêt 2000-2001, nous avons aidé quelque 450 000 Canadiens à accéder à des occasions de formation grâce à un prêt aux étudiants ou à une bonification d'intérêts pendant leurs études. Environ 350 000 Canadiens se sont partagé environ 1,6 milliard de dollars en prêts canadiens aux étudiants au cours de 2000-2001. Quelque 100 000 autres étudiants ont reçu une bonification d'intérêt pour des prêts antérieurs, sans emprunter davantage au cours de cette même année. Nous portons à environ 109,4 millions de dollars l'exemption temporaire d'intérêt et la réduction de la dette de quelque 135 000 emprunteurs qui ont de la difficulté à rembourser leurs prêts. Si l'on compte les Subventions canadiennes pour études totalisant 56,6 millions de dollars, le coût du Programme canadien de prêts aux étudiants s'est élevé à 802,3 millions de dollars pour l'année financière 2000-2001. De cette somme, 9,3 millions de dollars ont été versés pour 4 500 Subventions canadiennes pour études à des étudiants handicapés[33].

En juillet 2000, prenaient fin les accords de financement à risques partagés pour les prêts canadiens aux étudiants, accords que nous avions établis avec les banques et d'autres établissements financiers. À compter du mois d'août 2000, le gouvernement du Canada a commencé à financer directement tous les nouveaux prêts du Programme canadien de prêts aux étudiants, grâce à l'appui de deux fournisseurs de services qui administrent et gèrent ces prêts. Ce passage du versement des prêts des établissements financiers aux fournisseurs de services a très bien réussi. La prise en charge du traitement des prêts par les fournisseurs de services s'est faite sans erreur dans au moins 98 p. 100 des cas.

---

[32] Statistique Canada, *L'éducation au Canada 2000*, tableau 23, page 95.

[33] Pour de plus amples renseignements sur le Programme canadien de prêts aux étudiants, voir la page 100 et consulter le site http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/

F9

La Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE) a continué de remporter du succès, en ce qu'elle a encouragé les Canadiens à épargner pour défrayer les études postsecondaires de leurs enfants en versant des subventions s'élevant jusqu'à 400 dollars par année aux bénéficiaires du Régime enregistré d'épargne-études (REEE). Au mois de mars 2001, quelque 20 p. 100 des enfants canadiens étaient bénéficiaires d'un REEE et avaient profité du programme de la SCEE, soit une majoration de 15 p. 100 par rapport à mars 2000. D'après nos calculs estimatifs, en 2000-2001 les Canadiens ont versé 2,17 milliards de dollars au REEE (2,4 milliards de dollars en 1999-2000), au coût estimatif de 433,5 millions de dollars imputés à la SCEE (334 millions de dollars en 1999-2000) et, au mois de mars 2001, la valeur globale des épargnes en vertu du REEE s'élevait à 7 milliards de dollars[34].

Au-delà de ces programmes et services, nous avons poursuivi des activités courantes qui ont favorisé la recherche sur des questions d'alphabétisation et la sensibilisation du public à ces questions, sachant qu'un niveau d'alphabétisation élevé contribue à la pleine participation des Canadiens à la société et à l'économie. Par exemple, l'étude de recherche intitulée *Les capacités de lecture et de calcul et la situation sur le marché du travail au Canada* a établi que pour chaque année de scolarité supplémentaire le revenu annuel augmente d'environ 8,3 p. 100[35]. Nous avons aussi fait la promotion d'une utilisation efficace des technologies d'apprentissage, nous avons appuyé la mise en œuvre d'initiatives d'apprentissage de concert avec des partenaires nationaux clés, et nous avons encouragé la mobilité internationale d'étudiants et de professeurs.

Nous avons également poursuivi nos travaux avec des partenaires qui partagent notre engagement envers l'apprentissage qu'ils considèrent comme la clé d'une pleine participation à l'établissement d'une culture de l'apprentissage continu au Canada. Au cours de 2000-2001, nous avons appuyé des projets menés par des organismes tels que le Conseil des ministres de l'éducation du Canada, le Conference Board du Canada ainsi que l'Organisation de coopération et de développement économiques sur des dossiers tels que l'accès à l'enseignement postsecondaire, à l'apprentissage continu et la reconnaissance des acquis au travail ou dans la communauté.

D'autres aspects de notre travail visaient à aider les employeurs et les personnes en âge de travailler à définir leurs besoins d'apprentissage ou les compétences requises dans leurs propres milieux de travail et industries et de prendre les mesures qui s'imposent. Dans ce contexte, de nombreuses Prestations d'emploi et mesures de soutien ou des programmes semblables aident les participants à se préparer au travail en leur donnant l'occasion de d'acquérir des compétences grâce à l'expérience professionnelle ou à la formation. Par exemple, en 2000-2001, 154 464 Canadiens en âge de travailler ont participé à des interventions d'« acquisition de compétences », au coût de 812 millions de dollars. Grâce à cette prestation d'emploi, les intéressés négocient un niveau d'aide financière leur permettant de suivre la formation dont ils ont besoin en vue d'emplois qui ont de bonnes chances d'être durables. De plus, le volet Placement carrière-été du programme Objectif emplois d'été pour étudiants a aidé quelque 49 854 étudiants à acquérir une expérience professionnelle valable et à gagner un revenu leur permettant de retourner aux études, au coût de 91,2 millions de dollars.

---

34 Ces données sont inférieures aux projections du *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*, parce qu'à mesure que le programme de la SCEE évolue, nous avons accès à de meilleures données.

35 Pour de plus amples renseignements sur cette étude ainsi que d'autres, consulter le site http://www.nald.ca/nls/inpub/nlspub0.htm#4

DRHC a joué un rôle dans la création du nouveau Forum canadien sur l'apprentissage (FCA). Il consiste en un partenariat industriel qui rassemble des présidents du Conseil provincial-territorial d'apprentissage, des représentants syndicaux, des représentants du monde des affaires, des groupes d'équité, du monde de l'éducation ainsi que du Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage (CCDA). Le FCA examinera les problèmes d'apprentissage tout en respectant les champs de responsabilités des provinces et des territoires concernant l'éducation et la formation[38].

Par l'intermédiaire de l'Initiative des partenariats sectoriels, DRHC a appuyé le travail des groupes sectoriels nationaux qui élaboraient des initiatives afin d'améliorer la formation des adultes en âge de travailler. Divers projets dont un pour l'industrie minière, afin de hausser les compétences de ses travailleurs pour qu'ils fassent face aux changements technologiques; un outil Internet pour aider les employeurs et les employés de l'industrie environnementale à déterminer les lacunes en matière de compétences; et l'élaboration de programmes de cours pour l'industrie bioinformatique. Plusieurs secteurs, tels les sciences infirmières, l'aérospatiale et les soins à domicile ont entrepris des études spécifiques concernant les problèmes liés à leurs ressources humaines et à leur projection. Les études sur les soins à domicile et les sciences infirmières sont parmi les premières études sectorielles effectuées avec Santé Canada et le secteur des soins de santé. Ces initiatives conjointes impliqueront la majorité des professionnels des soins de santé représentés par leurs associations. Les gouvernements provinciaux et territoriaux sont consultés par l'intermédiaire des mécanismes de consultation de Santé Canada.

En outre, DRHC a joué un rôle déterminant en rassemblant des intervenants des secteurs de la construction, du pétrole et du gaz ainsi que de la fabrication de produits du bois en vue de comprendre et de résoudre des questions se rapportant à leurs ressources humaines. Ces partenariats devraient déboucher sur la création de conseils sectoriels officiels en 2001-2002.

Afin d'appuyer davantage l'apprentissage continu dans les industries et les milieux de travail, nous avons continué de soutenir les conseils sectoriels qui sont des partenariats entre les secteurs des affaires, du travail et d'autres secteurs de l'économie. Ce travail a pris de multiples formes; par exemple, les conseils des secteurs miniers et informatiques ont formé de nouveaux partenariats avec les établissements d'enseignement et de formation qui mèneront à l'établissement de programmes de cours liés aux besoins de l'industrie. D'autres conseils sectoriels ont établi des normes nationales pour des professions particulières, que les éducateurs peuvent utiliser au moment de mettre sur pied des programmes d'études menant à ces professions.

Certains conseils sectoriels ont poursuivi des programmes de stage et de mentorat visant à faciliter l'accès aux industries et la mobilité au sein de celles-ci. Par exemple, les stages jeunesse dans les domaines des sciences et de la technologie ont donné à de jeunes Canadiens une expérience professionnelle précieuse, notamment dans les secteurs des logiciels, de l'aquiculture, des textiles, de la biotechnologie et de l'acier.

[38] Consulter le site http://www.caf-fca.org

Capacité des secteurs communautaire, privé et bénévole de favoriser le développement humain

Un aspect important de notre objectif stratégique relié à l'entière participation à l'économie et à la société est de reconnaître que nous ne pouvons l'atteindre sans aide. Ainsi, durant les dernières années, avons-nous étendu notre appui aux autres partenaires qui partagent notre engagement d'ouvrir plus de portes aux Canadiens. Dans ce secteur, le rendement est mesuré en fonction de l'accroissement de la capacité des partenaires à participer à la conception et à la prestation de programmes, de services et de politiques.

Le discours du Trône incluait comme priorités la création de partenariats avec les collectivités canadiennes et les secteurs privé et bénévole et la mise en valeur de leur capacité. Il a reconnu que ces groupes doivent participer comme partenaires à part entière à la conception, à la gestion permanente et à la prestation des programmes et des services si le Canada veut réaliser bon nombre de ses objectifs en matière de développement humain.

DRHC s'est engagé à mettre davantage en valeur le développement humain grâce à ce genre de partenariats. En 2000-2001, notre engagement s'est réalisé de trois façons principales. Nous avons d'abord appuyé des organismes tels que les conseils sectoriels et ceux qui représentent les personnes handicapées. Dans la présente section, nous avons décrit les initiatives à l'appui dans ces deux domaines. Cet engagement s'exprime également par le rôle que DRHC joue dans l'Initiative du secteur bénévole (ISB)[37] du gouvernement du Canada. Il s'agissait essentiellement de favoriser la collaboration entre le gouvernement du Canada et les organismes bénévoles. Le sous-ministre adjoint de DRHC aux programmes d'investissement dans la personne préside deux comités de sous-ministres adjoints de l'ISB et siège à la table conjointe qui surveille et coordonne l'ensemble de l'ISB. DRHC a également codirigé, avec Patrimoine canadien, la planification de l'Année internationale des volontaires 2001[38].

DRHC a appuyé la recherche et le développement dans le secteur bénévole national. Par exemple, « Notre millénaire » est une initiative nationale qui engage les Canadiens dans des projets et des efforts spéciaux visant à améliorer la qualité de vie des collectivités et à réunir des récits portant sur l'histoire de leur développement communautaire. Au total, 5 550 projets et environ 4,5 millions de participants ont été inscrits au Registre des projets Notre millénaire, des Archives nationales. L'analyse du Registre a permis de relever des facteurs clés en matière de renforcement de la capacité communautaire et du capital social qui pourront servir dans des projets de soutien au secteur bénévole[39].

---

37 Consulter le site http://www.pco-bcp.gc.ca/volunteer/

38 Pour de plus amples renseignements sur l'Année internationale des volontaires, consulter les sites http://www.iyv2001.org/iyv_fren/index.htm et http://www.aivcanada.org/

39 Pour de plus amples renseignements sur « Notre millénaire », consulter le site http://www.archives.ca/05/0528_f.html

Un autre exemple de ce travail a porté sur le renforcement des partenariats dans les secteurs bénévole et privé autour des questions d'emploi des jeunes. Nous avons contribué à renforcer la capacité du Secrétariat national des organismes de service aux jeunes en l'aidant à renforcer ses liens et à se faire mieux connaître auprès d'autres organismes.

La deuxième façon de renforcer la capacité en matière de développement humain est d'accroître et d'améliorer l'information et les services. Nous avons donné et assuré l'accès à l'information et aux services de manière à aider les Canadiens à prendre des décisions avisées en matière de travail, d'apprentissage et de questions sociales et économiques. En ce sens, nous avons créé ou amélioré de nombreux produits d'information sur le marché du travail. DRHC a terminé la mise à jour de la Classification nationale des professions (CNP), qui est à la base de toute information sur le marché du travail au Canada, à temps pour le Recensement de 2001. On renforce actuellement le service de placement en fusionnant la populaire Banque nationale d'emplois et le Service de placement électronique.

Nous nous sommes beaucoup penchés sur la question du Gouvernement en direct (GED). Nous avons réussi à fournir renseignements et formulaires de demande en direct sur nos principaux programmes et services dans les délais visés du 31 décembre 2000. Nous avons également contribué aux travaux préliminaires pour offrir aux Canadiens des sites Web de DRHC uniformes dans leur présentation et d'utilisation plus facile. Nous avons également dirigé des travaux sur deux groupements d'information sur le site Web nouvellement révisé du gouvernement du Canada : Emplois, Travailleurs, Formation et Carrières; et sur les Ressources humaines et l'Emploi[40].

En outre, pour que le groupement électronique jeunesse du GED traduise véritablement les intérêts des jeunes, nous avons mené une campagne de recrutement afin de former une équipe nationale de création de groupements électroniques jeunesse et une équipe jeunesse virtuelle au début de 2001. Les deux équipes ont fourni apport, rétroaction et critique constructive afin que le groupement électronique contienne des renseignements clairs, concis et pertinents sur les programmes et services du gouvernement du Canada qui présentent un intérêt pour les jeunes.

Dans le cadre de la stratégie du gouvernement du Canada visant à brancher les Canadiens, DRHC a continué d'établir des Réseaux d'apprentissage communautaires (RCA) de concert avec des collectivités canadiennes. Ces partenariats locaux aident les collectivités à acquérir une capacité locale en matière d'information, de compétences fondées sur la communication et la technologie, ainsi qu'une capacité d'apprentissage qui aident ces collectivités et leurs habitants à mieux participer à l'économie nouvelle. Ces investissements revêtent une importance particulière pour les collectivités qui sont touchées par des rajustements économiques graves et qui subissent les pressions de « l'écart numérique ». Au mois de mars 2001, des RCA existaient dans quelque 300 (10 p. 100) collectivités canadiennes dont la moitié en milieux ruraux.

La troisième façon importante de renforcer la capacité visait à accroître le développement humain grâce aux travaux menés dans le cadre de l'Initiative nationale pour les sans-abri, qui est décrite en détail ci-après.

[40] Consulter le site http://www.canada.gc.ca

Travailler en partenariat pour déterminer les lacunes des services offerts aux Canadiens sans abri et trouver des moyens pour les combler

Un des éléments de base pour une pleine participation à la vie de la collectivité est un endroit où vivre. En reconnaissant que l'itinérance est un problème croissant au Canada, le gouvernement a annoncé, le 17 décembre 1999, la création de l'Initiative nationale pour les sans-abri. Le Secrétariat national pour les sans-abri a été établi pour appuyer la mise en œuvre de cette initiative.

DRHC a obtenu 432 millions de dollars de financement étalé sur trois ans pour :

- l'Initiative de partenariats en action communautaire (305 millions de dollars);
- le renforcement de la Stratégie emploi jeunesse (59 millions de dollars) et de la Stratégie concernant les Autochtones en milieu urbain (59 millions de dollars); et
- l'aide à la recherche et à la planification (9 millions de dollars).

L'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC) est la pierre angulaire de l'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA). L'IPAC, étalée sur trois ans, adopte une approche fondée sur le principe que les façons les plus efficaces de s'attaquer au problème de l'itinérance seront élaborées par les collectivités, pour les collectivités. L'IPAC a pour objet de fournir aux collectivités un moyen souple de planifier et de mettre en œuvre des stratégies locales globales afin de régler le problème. Au 31 mars 2001, les 61 collectivités dans lesquelles on a relevé des problèmes d'itinérance avaient toutes mis sur pied des comités d'organisation chargés d'établir les stratégies nécessaires permettant de résoudre cette question.

De Vancouver à St. John's, de Windsor à Iqaluit, les collectivités ont réussi à s'entendre sur les priorités à établir et à lancer un processus par lequel en arriver à des mesures plus durables et mieux planifiées pour régler le problème de l'itinérance. En consultation avec toutes les parties concernées, les collectivités ont établi des plans permettant d'évaluer les carences dans les soins prodigués aux sans-abri et de trouver moyen de combler les lacunes. Au 31 mars 2001, des plans avaient été approuvés pour 7 des 10 grandes villes du Canada, qui reçoivent 80 p. 100 du financement en vertu de l'IPAC. Au total, 12 plans ont été approuvés relativement aux 61 collectivités visées par l'IPAC.

En attendant que se déroule le processus d'élaboration et de planification, nous avons appuyé des mesures d'intervention dans des cas critiques survenus dans les 61 collectivités visées par l'IPAC. En tout, 95 projets ont été approuvés faisant suite à des besoins urgents dans 22 collectivités, pour un total de 14,8 millions de dollars.

Un objectif clé de l'IPAC est d'assurer le financement initial et des incitatifs positifs grâce auxquels les collectivités trouveront les ressources nécessaires à leurs initiatives. Ainsi, les collectivités ont-elles été en mesure d'appuyer des initiatives communautaires particulières grâce à l'engagement financier d'autres ministères fédéraux, d'autres gouvernements provinciaux et des administrations municipales, du secteur privé et à des dons de bienfaisance. Elles ont également obtenu des services en nature de la part d'organismes à but non lucratif et du public.

Au 31 mars 2001, les collectivités visées par l'IPAC avaient recueilli un financement total de 561,4 millions de dollars ne provenant pas du gouvernement canadien :

- les provinces et les territoires ont convenu d'engager 389,2 millions de dollars étalés sur quatre ans afin d'égaler le financement de l'IPAC;
- les collectivités visées par l'IPAC ont obtenu 172,2 millions de dollars d'autres sources.

Au 31 mars 2001, 126,7 millions de dollars de financement fédéral étaient approuvés en vertu de l'IPAC pour appuyer des collectivités à des fins de planification, de besoins urgents et d'autres projets venant combler les lacunes des mesures touchant les sans-abri. Ces fonds servent à appuyer une gamme de projets, depuis la construction d'un nouvel immeuble pour les services aux sans-abri à Calgary, au financement d'un local de counselling, d'approche et d'hébergement nocturne des jeunes à risque à Winnipeg[41].

Gestion responsable des fonds publics

Le rendement de la gamme de services d'Investissement dans les ressources humaines se définit en fonction des résultats liés à l'intégrité en matière de gestion des fonds publics. Ce travail est essentiel à l'atteinte de l'objectif stratégique qui permettra une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.

Le renforcement de la gestion et de l'administration de nos programmes de subventions et de contributions a représenté une grande priorité en 2000-2001. Grâce aux efforts réunis de divers groupes au sein du Ministère, l'IRH a pris des mesures visant à corriger les problèmes de gestion relevés dans le *Rapport de vérification interne des subventions et des contributions de 2000*. Ce travail s'est déroulé dans le cadre de la mise en œuvre du Plan d'action en six points et d'autres mesures connexes.

Avec le Plan d'action, nous avons renforcé notre cadre de contrôle de gestion grâce à des mesures telles la mise en œuvre d'un mécanisme d'assurance de la qualité permettant de déceler et de corriger, le plus tôt possible, des erreurs d'administration des subventions et des contributions. Notre Direction nationale du contrôle de la performance, autre élément de notre cadre de contrôle de gestion, a continuellement prélevé des échantillons de dossiers de subventions et de contributions partout au pays, afin d'en mesurer la conformité aux lois et règlements, aux modalités et conditions ainsi qu'aux politiques. Nous avons également renforcé nos mesures de surveillance et de suivi des recommandations se rapportant aux vérifications internes afin d'assurer la mise en œuvre des mesures correctrices.

[41] Pour des exemples de projets, consulter le site Internet du Secrétariat national pour les sans-abri au http://www.hrdc-drhc.gc.ca/nsh-snsa/

Dans un effort concerté, nous avons pris des mesures expresses afin que des contrôles soient en place, par exemple donner au personnel des directives claires en matière de politiques et des instruments de travail permettant d'administrer tous les projets de façon uniforme et correcte. Nous avons également normalisé les modules de formation du Ministère, établi des cours obligatoires et assuré la formation appropriée aux gestionnaires et au personnel. À la fin mars 2001, plus de 1 630 employés de DRHC avaient participé à des cours portant sur tous les aspects de l'administration des programmes.

Nous avons pu faire la preuve que ces mesures produisent l'effet recherché. Les rapports de la Direction du contrôle de la performance des mois d'août et de décembre 2000 et depuis mars 2001 révèlent que « des améliorations mesurables et importantes continuent d'être apportées à la gestion générale des subventions et des contributions depuis la parution du rapport du Bureau de la vérification interne réalisée en 1999 ». Au mois de mars 2001, les évaluations de la Direction du contrôle de la performance ont révélé que les dossiers examinés avaient un taux de conformité supérieur à 90 p. 100 pour 54 des 67 facteurs d'évaluation pour lesquels il y avait des résultats valables. Ces évaluations ont également fait ressortir des domaines à renforcer, compte tenu du fait que bon nombre d'examens des dossiers soumis avaient commencé dans les cinq mois suivant le lancement du Plan d'action en six points, en février 2000. À ce moment-là, nous n'avions pas encore terminé la mise en œuvre de nombreuses mesures de renforcement du mode d'administration. Ainsi, les données de contrôle de la performance à venir devraient-elles faire état d'améliorations encore plus grandes[42].

Conformément à notre engagement d'ouverture et de transparence, nous avons publié quatre rapports d'étape sur la mise en œuvre du Plan d'action en six points et de nos mesures connexes. Nous avons aidé le gouvernement à répondre au rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées, à l'automne 2000, ainsi qu'à répondre au rapport du vérificateur général, d'octobre 2000. Nous continuerons d'informer le Parlement et le public des répercussions de nos mesures correctrices, grâce aux rapports annuels sur le rendement du Ministère.

Des observateurs externes ont également reconnu notre amélioration mesurable. Dans son rapport d'octobre 2000, le vérificateur général signale : « [...] les progrès qu'a faits le Ministère pour concrétiser les engagements pris dans son Plan d'action en six points et d'autres initiatives qui étendent la portée du plan d'action initial du Ministère et le complètent ». En outre, le 17 mai 2001, le Comité permanent des comptes publics « salue les efforts sérieux déployés par le Ministère pour régler les nombreux problèmes en souffrance dans l'administration et la gestion des subventions et contributions qui ont été signalés dans les différentes vérifications. On a déjà accompli beaucoup et il semble y avoir de plus en plus d'améliorations. »

[42] Les rapports de la Direction nationale du contrôle de la performance sont disponibles sur le site Internet de DRHC à l'adresse suivante : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/indexx.shtml

Reconnaissant le besoin d'aller au-delà de l'amélioration de la gestion de projets particuliers de subventions et de contributions, nous avons mis en œuvre l'Initiative de gestion de programme afin d'assurer la saine gestion globale de ces programmes. Au cours de 2000-2001, nous avons concentré nos efforts dans le cadre de cette Initiative pour nous assurer que nous « faisions les choses comme il faut ». Au cours de la première phase de cette initiative, nous avons établi des cadres de responsabilisation axés sur les résultats à l'égard de chacun de nos programmes de subventions et de contributions. Ceux-ci comportent une description complète du programme, un modèle logique de la stratégie de financement, une description des rôles et des responsabilités, des mesures de rendement, des plans de vérification et d'évaluation ainsi qu'un cadre de rapport. Nous avons terminé ce travail avant le délai du 31 mars 2001 et entrepris d'autres mesures à poursuivre en 2001-2002.

Nous avons également rendu plus accessibles et plus uniformes les renseignements concernant nos programmes de subventions et de contributions. En décembre 2000, nous avons publié des renseignements complets sur le site Internet du Ministère, notamment des descriptions de programmes, les conditions d'admissibilité et des renseignements sur la façon de présenter une demande. Nous avons également communiqué ces renseignements à tous les députés[43].

Nous reconnaissons qu'il est important d'assurer un service adapté aux besoins, service auquel les Canadiens s'attendent. Nous savons également que nous devons exercer de solides contrôles financiers afin de rendre compte de nos activités. Nous avons fait beaucoup pour renforcer nos mécanismes de contrôle, mais nous savons que certains de nos promoteurs n'ont que des moyens administratifs restreints et que le besoin de satisfaire les attentes du Ministère en matière de documentation et de rapports peut poser un défi. Par conséquent, il nous faut constamment examiner notre paperasserie dans le but de la réduire, tout en nous assurant de maintenir les contrôles nécessaires à une gestion et à une responsabilisation saines. Notre démarche à cet égard se fonde sur l'application prudente de principes de gestion des risques.

Service de qualité aux Canadiens

Ce secteur de rendement se mesure en fonction des résultats qui servent à définir notre objectif stratégique de gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces. Ces résultats sont liés à la prestation de services de la plus haute qualité aux Canadiens, grâce à l'application de normes en matière d'accès, de rapidité de paiement et de service, de rapports interactifs avec les clients et à l'amélioration du niveau de satisfaction des clients pour les services de DRHC.

La prestation de services de qualité adaptés aux besoins des Canadiens est un pilier important du cadre de gestion pour le gouvernement du Canada, tel qu'énoncé dans *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes*. Toutes les composantes de notre gamme de services d'Investissement dans les ressources humaines (IRH) visent à fournir à nos clients des programmes et des services de la plus haute qualité. Par exemple, au cours de 2000-2001, 95,4 p. 100 des clients de l'IRH qui ont été payés

[43] Consulter le site http://www18.hrdc-drhc.gc.ca/Default.asp

et dont le chèque était émis par les systèmes de DRHC, ont reçu leur premier chèque de Prestation d'emploi et mesures de soutien dans les 28 jours de leur admissibilité aux prestations[44].

L'Initiative nationale pour les sans-abri a fourni un moyen particulier d'améliorer le service, parce que nous voulions déceler et éliminer les irritants administratifs qui font qu'il est plus difficile pour les organismes qui assurent des services aux sans-abri de travailler avec nous. D'après les résultats d'une enquête menée auprès de nos partenaires, nous avons pris des mesures visant à préciser les modalités de présentation d'une demande et à réduire le nombre de formulaires utilisés. Nous avons également créé un modèle de demande accompagné d'un guide qui simplifie les exigences de présentation des demandes et réduit notre besoin d'avoir plus de renseignements ou des précisions. Nous avons également créé une version moins compliquée de demande et d'entente de contribution pour les propositions de moins de 25 000 dollars.

Nous avons également tenu compte de la qualité du service au moment de la refonte du système de prestation du Programme canadien de prêts aux étudiants, en 2000-2001. En passant à un système où le gouvernement finance les prêts directement, nous voulions nous assurer que la prestation du service aux étudiants continue d'être de grande qualité. Nous avons donc fait de la satisfaction du client un incitatif de rendement clé dans nos contrats conclus avec les fournisseurs de services. Dorénavant, on sondera les étudiants emprunteurs afin de mesurer leur niveau de satisfaction, et ainsi améliorer la prestation de ces services.

Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*, nous avons établi l'efficacité de la gestion des ressources humaines comme priorité de la gamme de services. Il s'agit d'une priorité intimement liée à la qualité de nos services. Le partage de l'ancienne Direction générale de l'investissement dans les ressources humaines en trois groupes distincts a créé, pour chacune de ces nouvelles directions générales, le besoin de réorganiser ses propres ressources humaines.

Par exemple, notre Direction générale des programmes d'investissement dans la personne a élaboré, en 2000-2001, une Stratégie des ressources humaines comportant un plan de recrutement et de maintien en poste ainsi qu'une Stratégie de gestion de la charge de travail. Celles-ci ont été établies pour donner suite aux questions soulevées dans des enquêtes auprès des employés et d'autres mécanismes de rétroaction, en vue de renforcer la planification et la gestion des ressources humaines et d'améliorer la gestion de la charge de travail. Elles ont également pour objet d'établir des plans en prévision du nombre croissant de départs à la retraite ainsi que d'amener le personnel à acquérir de nouvelles compétences ou à les perfectionner, tout en créant un milieu de travail plus diversifié et plus équitable.

[44] Les données sont disponibles seulement pour les provinces et territoires pour lesquels DRHC émet des Prestations d'emploi et mesures de soutien.

Sommaire des mesures de rendement

Nous rendons publics les résultats obtenus à l'égard des engagements énoncés dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*. Les résultats ainsi que le contexte dans lequel ils ont été atteints ont été décrits précédemment.

Objectifs stratégiques Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	Résultats qui se manifestent par :	Objectif (O) Résultat (R)
La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité	➢ **L'accès à l'emploi pour tous les Canadiens**[45] Nombre de clients (fonds du Trésor ou de l'assurance-emploi) qui obtiennent un emploi ou qui deviennent travailleurs autonomes grâce à une intervention de l'investissement dans les ressources humaines[46].	O : 223 527 R : 225 429
	Prestations non versées (partie I de la *Loi sur l'assurance-emploi*) en raison du retour au travail des prestataires de l'assurance-emploi avant la fin de leur période de prestations grâce aux prestations d'emploi et aux mesures de soutien.	O : 719,3 M$ R : 739,2 M$
	➢ **L'accès à des possibilités d'apprentissage** Nombre de Canadiens qui ont accès à des possibilités d'apprentissage grâce aux programmes canadiens de Prêts aux étudiants, aux Exemptions d'intérêts du PCPE et de Subventions pour l'épargne-études[47].	O : 415 000 R : 450 000
	Nombre de jeunes et d'Autochtones parmi les clients qui retournent à l'école grâce à une intervention de l'investissement dans les ressources humaines[48].	R : 50 090
Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces	➢ **L'efficacité des pratiques d'administration et de gestion financière** Mise en œuvre du plan d'action de DRHC dans les délais prescrits – Plan d'action sur les subventions et les contributions.	O : 100 % R : 100 %

[45] L'objectif diffère de celui qui est inscrit dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*, en raison de consultations avec les provinces et les territoires.

[46] Une intervention correspond à un programme ou un service entrepris entre le 1er avril 2000 et le 31 mars 2001. Selon les besoins du client plus d'une intervention peut être requise afin qu'il soit apte à un retour au travail. Si c'est le cas, ce client ne sera compté qu'une fois dans le nombre.

[47] Les données sur les Subventions canadiennes pour l'épargne-études ne sont pas disponibles.

[48] Faute de données antérieures, aucun objectif n'a été fixé pour cette nouvelle mesure dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*. Les résultats comprennent le nombre d'étudiants qui sont retournés à l'école à la suite d'une expérience de travail d'été dans le cadre de Placements carrière-été (PCE). Selon les évaluations de suivi de PCE, 94 p. 100 des jeunes retournent à l'école.

Travail

Nos objectifs stratégiques :

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif; et

Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.

Le gouvernement du Canada reconnaît qu'une croissance forte et durable dépend de la conclusion de partenariats et de la promotion de valeurs comme l'égalité, la santé, la sécurité, la coopération et la productivité dans les milieux de travail du Canada.

Le Programme du travail de DRHC a pour but d'assurer et de promouvoir des relations du travail stables et un milieu de travail sécuritaire, équitable et productif à plus d'un million de Canadiens et de Canadiennes dans 40 000 lieux de travail de compétence fédérale. C'est pourquoi nous offrons aux employés du gouvernement du Canada des services de prévention des incendies et d'indemnisation en cas d'accident du travail. Nous recueillons et diffusons de l'information sur le milieu de travail et favorisons des relations syndicales-patronales constructives. Nous encourageons la coopération dans le domaine du travail au Canada et à l'étranger. Nous faisons l'essentiel de notre travail dans le cadre de partenariats conclus avec les employeurs, les syndicats, les organisations non gouvernementales, les gouvernements provinciaux et territoriaux et les organisations internationales. Ensemble, ces activités permettent d'atteindre les résultats stratégiques attendus. Elles sont particulièrement importantes pour les Canadiens et les Canadiennes en âge de travailler.

Les activités propres au Programme du travail sont exécutées ou appuyées directement par près de 700 employés, et ses dépenses brutes s'élevaient à 168,4 millions de dollars en 2000-2001.

DÉPENSES BRUTES

(en millions de dollars)	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001 Dépenses prévues	2000-2001 Autorisations totales	2000-2001 Réelles
Dépenses de fonctionnement brutes[a]	51,4	54,4	59,0	55,2	53,9
Paiements de transfert non législatifs	2,4	2,2	3,9	2,9	1,8
Paiements d'indemnités aux travailleurs	102,9	102,1	97,4	112,7	112,7
Total consolidé de Travail	156,7	158,7	160,2	170,8	168,4
Équivalents temps plein	612	658	673	653	650

a. Pour des renseignements financiers détaillés, voir le tableau 2 à la page 82.

Contexte opérationnel et défis

En règle générale, les travailleurs relevant de la compétence du gouvernement canadien sont employés dans des secteurs d'activité d'envergure internationale ou interprovinciale ainsi que dans quelques autres qui sont considérés comme étant à l'avantage général du Canada. La prestation des services et la réalisation du mandat qui nous est conféré par la loi représentent un défi de taille étant donné le grand nombre de lieux de travail dont nous nous occupons et leur dispersion dans tout le Canada. En outre, la technologie vient compliquer notre tâche en ce sens qu'elle modifie le monde du travail à un rythme de plus en plus rapide. Pour relever ce défi, le Programme du travail de DRHC est fondé sur la consultation et un dialogue franc avec ses clients.

Dans le domaine du travail, l'un des principaux défis à relever, du point de vue de la politique, est l'accroissement du travail atypique. En effet, le tiers seulement des travailleurs canadiens ont une semaine de travail normale, soit cinq jours par semaine, de neuf heures à 17 heures, et le nombre de travailleurs à contrat ou de travailleurs autonomes continue de croître.

Les répercussions sociales et économiques de la mondialisation posent d'autres types de problèmes. Le Canada est conscient de la nécessité d'établir dans le domaine du travail, parallèlement aux accords commerciaux, des accords qui sont adaptés à la législation du travail et aux relations industrielles des pays signataires et qui garantissent aussi le respect des principes et des droits fondamentaux au travail. Ces accords représentent un moyen efficace de défendre les intérêts des travailleurs et des employeurs et de transmettre les valeurs canadiennes.

Réalisations et leurs répercussions sur les Canadiens

Nous faisons état de nos réalisations dans différents secteurs qui nous ont fait progresser vers l'atteinte des objectifs stratégiques établis pour le secteur du Travail. Les priorités établies dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001* sont conformes à ces objectifs.

Nous décrivons en détail les résultats obtenus en ce qui concerne les principales mesures de rendement du Programme du travail. Un tableau synthèse des résultats pour 2000-2001 est présenté à la page 64.

Relations patronales-syndicales constructives et stables dans les établissements relevant de la compétence fédérale

Le maintien de relations syndicales-patronales efficaces contribue largement à la création du milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif dont les Canadiens et les Canadiennes ont besoin. Il permet aussi d'éviter les arrêts de travail et de découvrir des solutions constructives aux problèmes reliés au milieu de travail, contribuant ainsi à la santé économique et sociale du Canada. Par conséquent, le rendement dans ce

domaine est mesuré en fonction des résultats visés, c'est-à-dire favoriser l'établissement de relations syndicales-patronales fructueuses et le règlement pacifique des différends en matière de négociation collective afin de réduire le nombre d'arrêts de travail.

Lorsque les représentants syndicaux et patronaux ne parviennent pas à s'entendre sur les modalités d'une convention collective, le Programme du travail de DRHC les aide à régler leurs différends par l'entremise du Service fédéral de médiation et de conciliation (SFMC). Ce service intervient dans 300 à 400 cas par année et, généralement, plus de 90 p. 100 des différends dont il est saisi sont réglés sans arrêt de travail. Cette activité contribue de façon importante à la productivité et à la santé de l'économie du Canada. En 2000-2001, le taux de règlement s'est établi à 94 p. 100. Parmi les conflits qui ont pris fin au cours de l'année grâce à l'intervention du SFMC, seulement 14 ont été réglés après un arrêt de travail. Les jours perdus à cause de ces arrêts représentent moins de un vingtième de un pour cent du temps de travail total. Il s'agit de l'un des taux les plus bas jamais enregistrés.

Nous avons continué à exécuter le Programme de médiation préventive de façon exhaustive et innovatrice. Au moyen de différentes techniques de médiation préventive et du règlement extrajudiciaire des différends, nous encourageons les syndicats et les employeurs dans les secteurs de compétence fédérale à établir et à maintenir des relations de travail constructives. Par exemple, en septembre 2000, des représentants de la société AT&T Canada et des Métallurgistes unis d'Amérique ont suivi un atelier sur la négociation raisonnée. À la fin de cet atelier, les parties avaient un nouveau contrat, une relation de travail plus solide et un nouvel outil qui leur permettra de mieux gérer leur partenariat.

L'autre moyen que nous avons utilisé pour améliorer les relations de travail a été d'accroître l'accès aux renseignements sur la négociation collective et sur les questions connexes. En 2000-2001, nous avons élargi l'analyse des conventions collectives au Canada, donné un accès plus général aux textes des conventions collectives par l'Internet et produit une série de publications[49]. Nous avons répondu à 6 300 demandes de renseignements ou de conseils, ce qui représente une hausse par rapport aux 5 200 demandes traitées en 1999-2000.

Sécurité et santé dans le milieu de travail des établissements relevant de la compétence fédérale

Les Canadiens et les Canadiennes veulent des lieux de travail sains et sécuritaires. Ils s'attendent à ce que leurs gouvernements aident les partenaires du milieu à atteindre cet objectif. Le rendement dans ce domaine est mesuré en fonction des résultats visés, c'est-à-dire réduire le nombre et la gravité des accidents de travail en établissant une réglementation, en matière de conditions de travail et d'inspection, propre à favoriser et à améliorer la conformité.

[49] Consulter le site http://206.191.16.138/gol/main_f.shtml

Notre Programme du travail continue de favoriser la santé et la sécurité dans les lieux de travail régis par les lois fédérales en procédant à des inspections, en traitant les plaintes et en aidant les employeurs à s'acquitter de leurs obligations et de leurs responsabilités. Nous continuons de mettre l'accent sur une stratégie qui fait appel aux partenariats et à l'éducation pour générer une conformité volontaire durable, plutôt qu'à des mesures punitives. Cette stratégie positive a été renforcée par l'adoption du projet de loi C-12 modifiant la partie II (Santé et sécurité au travail) du *Code canadien du travail*, que nous décrivons plus loin dans cette section. En 2000-2001, les agents des affaires du travail ont réglé 97,5 p. 100 des cas de non-conformité (abstraction faite des situations dangereuses) en obtenant des promesses de conformité volontaire. Ce taux dépasse l'objectif fixé.

Nous avons fait plus de 4 400 interventions en matière de santé et de sécurité, ce qui comprend des services de consultation, des vérifications, des inspections, des enquêtes relatives aux plaintes, des poursuites et des enquêtes techniques. De plus, nos agents sont intervenus dans 97 cas, où des employés refusaient de travailler parce qu'ils craignaient pour leur santé et leur sécurité, et dans plus de 300 situations comportant un risque.

Entre autres priorités, au cours de l'exercice, nous nous sommes penchés sur les principaux problèmes des jeunes en matière de santé et de sécurité au travail. Nous avons aidé à organiser la première conférence nationale sur la santé et la sécurité et les jeunes : les accidents impliquant des jeunes comptent pour le tiers de toutes les absences résultant de blessures dans les lieux de travail canadiens. Nous avons travaillé avec des groupes représentant des jeunes, des entreprises et des syndicats. Les délégués des jeunes ont mis en lumière de grandes tendances qui influent sur la santé et la sécurité de cette population dans les milieux de travail du Canada. Les délégués demandaient ce qui suit : plus de services d'éducation et de formation dans ce domaine; une sensibilisation accrue des employeurs et des employés; l'application des mesures de sécurité; l'amélioration des compétences des superviseurs en matière de communication; le règlement des problèmes liés à l'accès à l'information et aux coûts de cette dernière; l'établissement de normes et d'activités nationales qui diffèrent des mesures traditionnelles en santé et sécurité au travail. Un certain nombre de recommandations ont été formulées au cours de la conférence en ce qui concerne les tendances relevées. Un groupe de haut niveau, composé de représentants des gouvernements fédéral et provinciaux, de syndicats et de ministres fédéraux, notamment la ministre du Travail, a été saisi de ces recommandations et s'est engagé à y donner suite.

Connaissance des pratiques et des règlements en matière de santé et de sécurité au travail

Le rendement dans ce domaine est mesuré en fonction des résultats visés, c'est-à-dire faire connaître davantage les pratiques et la réglementation en matière de santé et de sécurité au moyen d'une évaluation a mi-mandat, en 2003.

En 2000-2001, à la suite de l'adoption du projet de loi C-12 modifiant la partie II du *Code canadien du travail*, nous nous sommes surtout efforcés de sensibiliser davantage les clients aux modifications qui ont été apportées. Ces modifications renforcent le système de responsabilité interne en donnant aux partenaires, dans le milieu de travail, un rôle plus important pour ce qui est de déterminer et de résoudre les problèmes relatifs à la santé et à la sécurité. En organisant des séances de groupe et des visites sur les lieux de travail, nous avons rejoint 12 000 représentants des employeurs et des employés. À l'appui de ces activités, nous avons produit des documents éducatifs, tenu des séances d'information à l'intention des clients et utilisé l'Internet pour diffuser de l'information. Ces mesures étaient pour nous les premières étapes d'une stratégie permanente et exhaustive axée sur l'éducation des clients, laquelle nécessite l'établissement de liens avec les organisations d'employeurs et d'employés. Un autre élément de cette stratégie consistait à inviter les associations nationales d'employeurs à établir dans leur site Web un lien vers le site Web national du Programme du travail[50]. Cette mesure permettra de diffuser efficacement de l'information à un auditoire plus vaste et ce à peu de frais.

Équité du milieu de travail dans les établissements relevant de la compétence fédérale

Le rendement dans ce domaine est mesuré en fonction des résultats visés, ce qui consiste à régler les plaintes de congédiement injuste déposées en vertu du *Code canadien du travail*.

En 2000-2001, les employés du Programme du travail sont intervenus plus de 7 200 fois auprès des employeurs et des travailleurs. Bien que les activités relatives aux normes du travail soient principalement de nature réactive, c'est-à-dire axées sur les plaintes, nous avons effectué beaucoup de travail de base en vue de réduire la charge de travail dans ce secteur en exécutant des interventions et des activités d'éducation proactives. Nous estimons toujours que les partenariats avec les employeurs et les employés des entreprises relevant du gouvernement canadien sont la clé des interventions efficaces.

Le Programme du travail de DRHC continue d'atteindre ses objectifs pour ce qui est de répondre rapidement aux plaintes de congédiement injuste (dans les deux jours) et de les régler. L'objectif fixé pour les agents des affaires du travail (AAT) est de régler 75 p. 100 des congédiements injustes afin d'éviter l'arbitrage et les frais élevés qui s'y rattachent. Nos AAT ont résolu 76,1 p. 100 des plaintes de congédiement injuste en 2000-2001. En outre, nous nous efforçons d'améliorer le service à la clientèle dans ce domaine en mettant au point d'autres mécanismes de règlement. Une façon d'y arriver est de donner aux plaignants la possibilité de régler eux-mêmes leur plainte en utilisant une trousse d'aide. Nous nous sommes efforcés de régler les plaintes en faisant un premier tri et en traitant ensuite les cas simples dès le premier contact.

[50] Consulter le site http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca

En 2000-2001, nous avons entrepris un projet pilote visant à mettre à l'essai un processus de règlement extrajudiciaire des différends dans les cas de congédiement injuste. Ce projet a été réalisé dans le secteur bancaire et, à plus petite échelle, dans le secteur du camionnage. L'étude des données statistiques recueillies dans le secteur bancaire révèle que 91,1 p. 100 des parties ont accepté la médiation lorsque cette possibilité leur a été offerte et que le taux de réussite de cette intervention s'élève à 85,4 p. 100. Étant donné la réussite manifeste du projet, nous avons étendu le règlement extrajudiciaire des différends à tout le Canada et à tous les secteurs d'activité le 1er avril 2001.

Les responsables du Programme du travail poursuivent leurs travaux de recherche sur les nouvelles questions qui touchent le milieu de travail, explorent différentes options stratégiques et fournissent de l'aide et de l'information aux différents intervenants. Ils cherchent à répondre aux besoins des personnes en âge de travailler et des employeurs, mais ils défendent aussi les intérêts de tous les Canadiens et les Canadiennes.

Par exemple, pour donner suite à l'engagement pris par le gouvernement dans le discours du Trône, en octobre 1999, c'est-à-dire « rendre plus favorables aux familles les milieux de travail assujettis à la réglementation fédérale », nous avons essayé de trouver des améliorations qui pourraient être apportées dans les milieux de travail pour aider davantage les parents qui travaillent. On a d'ailleurs modifié le *Code canadien du travail* afin de protéger pendant au plus un an l'emploi des parents qui utilisent la période de prestations plus longue au titre du congé de maternité et du congé parental prévu dans la *Loi sur l'assurance-emploi*. Toutes les provinces et tous les territoires ont modifié leurs codes du travail respectifs en ce sens ou prévoient le faire. Le Programme du travail a créé un nouveau site Web, qui porte sur la conciliation travail-vie, afin de diffuser des renseignements expliquant pourquoi les parties devraient prendre des mesures pour faciliter la conciliation de ces deux éléments en milieu de travail et comment elles peuvent le faire[51]. Nous avons affiché sur le site des travaux de recherche, l'un sur les dispositions des conventions collectives favorables à la conciliation travail-vie, l'autre sur l'expérience des garderies en milieu de travail. Tous les ministres qui, dans les différentes administrations du Canada, sont responsables des affaires du travail ont entrepris une étude sur les mesures favorables à la conciliation travail-vie qui existent au pays; ils ont convenu de collaborer, c'est-à-dire de se communiquer de l'information et d'exécuter ensemble des activités de promotion.

En octobre 2000, les ministres de la Justice et du Travail ont nommé la doyenne de la faculté de droit de l'Université de la Saskatchewan, Mme Beth Bilson, à la présidence du Groupe de travail sur l'équité salariale. Ce groupe examinera les dispositions de la législation fédérale relatives à l'équité salariale. Le rapport du Groupe devrait être prêt à l'automne 2002.

[51] Consulter le site http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca/worklife/

Service de qualité aux Canadiens

Comme tous les éléments de DRHC, le Programme du travail améliore les services aux employeurs et aux travailleurs qui relèvent de sa compétence et, de plus en plus, aux nombreux Canadiens et Canadiennes qui s'intéressent aux questions relatives au travail. Le rendement dans ce domaine est mesuré en fonction des résultats visés, c'est-à-dire fournir un service de très haute qualité aux Canadiens en appliquant des normes de service, notamment en ce qui concerne l'accès aux services, la rapidité de paiement et de service, les relations interactives avec les clients et l'amélioration du degré de satisfaction des clients à l'égard des services de DRHC.

Nous avons continué de respecter nos normes les plus élevés en ce qui a trait aux services offerts aux Canadiens par le Programme du travail. Par exemple, les agents des affaires du travail ont fourni un service d'intervention d'urgence de 24 heures sur 24 dans les cas d'accidents mortels et de refus de travailler. De plus, ils ont répondu aux plaintes de congédiement injuste en deux jours ouvrables. Comme nous l'avons déjà mentionné, nous avons accru l'information et les services aux Canadiens sur l'Internet. Nous avons également commencé à établir des liens provenant de nombreuses autres sources d'information afin de mieux servir nos clients. Nous avons ainsi collaboré avec des employeurs, des associations d'employeurs et d'employés, d'autres ministères fédéraux et provinciaux ainsi qu'avec d'autres organismes dans les domaines de la santé et de la sécurité au travail et de la normalisation.

Parce que l'information est très importante pour les clients du Programme du travail, nous avons maintenu une norme de service interne de 24 heures sur 24 pour répondre aux demandes de renseignements liées à la négociation collective et aux relations de travail, et cela pour un nombre toujours croissant de clients. Pour y parvenir, nous avons eu davantage recours aux nouvelles technologies.

Promotion du respect des droits des travailleurs et de la coopération internationale dans le domaine du travail

Le respect des droits des travailleurs et la coopération dans le domaine du travail sont des valeurs canadiennes que nous transmettons d'une manière très concrète. Ainsi, le Programme du travail de DRHC a-t-il contribué au processus de négociation d'un accord de coopération entre le Canada et le Costa Rica dans le domaine du travail; ce dernier vient compléter l'accord de libre-échange signé avec ce pays au printemps de 2001.

De plus, le 6 juin 2000, le Canada a ratifié la Convention concernant l'interdiction des pires formes de travail des enfants et l'action immédiate en vue de leur élimination (n° 182) de l'Organisation internationale du Travail (OIT). Il s'est aussi engagé à verser 3 millions de dollars par année, pendant cinq ans, au Programme international pour l'abolition du travail des enfants qui relève de cette même organisation. Nous avons également entrepris un processus en vue d'obtenir l'accord des provinces et des territoires pour la ratification de la Convention sur le travail forcé (n° 29), l'une des conventions de base de l'OIT.

Sommaire des mesures de rendement

Nous rendons publics les résultats obtenus à l'égard des engagements énoncés dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*. Les résultats ainsi que le contexte dans lequel ils ont été atteints ont été décrits précédemment.

Objectifs stratégiques Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	Résultats qui se manifestent par :	Objectif (O) Résultat (R)
Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif	➤ Un milieu sécuritaire, sain et équitable et des relations patronales-syndicales stables	
	Pourcentage de différends liés à la négociation collective réglés en vertu de la partie I du *Code canadien du travail* sans arrêt de travail	O : 90 % R : 94 %
	Pourcentage de situations de non-conformité en vertu de la partie II du *Code canadien du travail* (à l'exception des situations de danger) réglées de plein gré par l'acceptation d'une promesse de conformité volontaire	O : 90 % R : 97,5 %
	Pourcentage de plaintes de congédiement injuste en vertu de la partie III du *Code canadien du travail* réglées par des inspecteurs	O : 75 % R : 76,1 %
Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces	Connaissance et utilisation accrues de nos produits et services d'information, exprimées par le pourcentage d'augmentation annuel du nombre de demandes de renseignements ou de consultations sur la négociation collective et les relations de travail	O : 6 % R : 21 %

Saine gestion du Ministère

Notre objectif stratégique :

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces.

Nous reconnaissons que DRHC atteint ses objectifs stratégiques par l'amélioration de sa gamme de services ou par l'émergence de nouveaux services, et par la réalisation de projets axés sur des priorités de gestion ministérielles. Au cours de 2000-2001, ces projets visaient à créer des services qui complètent l'éventail de services ministériels actuels portant notamment sur le développement et la coordination des politiques, les communications, les systèmes informatiques, le soutien technologique ainsi que les fonctions financières, administratives et les ressources humaines.

Amélioration du cadre de gestion et de responsabilité à DRHC

Pour améliorer le processus décisionnel et accroître la responsabilisation, nous avons mis sur pied une nouvelle Direction générale des affaires ministérielles et de la planification. Cette dernière collabore étroitement avec toutes les sections du Ministère à l'établissement d'orientations stratégiques et de priorités ainsi qu'à l'élaboration et la mise en œuvre de plans intégrés d'activités ministérielles. Elle aide DRHC à améliorer sa capacité de suivre de près ses activités et de mesurer les progrès accomplis et son rendement par rapport aux objectifs figurant dans ses plans. De plus, la Direction générale établit des liens entre la gestion des questions d'actualité et les objectifs et orientations stratégiques à long terme faisant partie du programme global du Ministère et du gouvernement.

Réalisations et leurs répercussions sur les Canadiens

Nous faisons état de nos réalisations dans différents secteurs. Ces réalisations nous permettent d'atteindre notre objectif stratégique. Les priorités établies dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001* y sont conformes.

Nous décrivons en détail les résultats obtenus. Un tableau synthèse des résultats pour 2000-2001 est présenté à la page 73.

Gestion responsable des fonds publics

Cet aspect du rendement se mesure par les résultats obtenus pour améliorer l'intégrité des fonds publics.

➢ Recouvrer les sommes dues à l'État

DRHC gère le principal portefeuille de comptes débiteurs non fiscaux du gouvernement. Ce portefeuille totalise une valeur de 2,4 milliards de dollars dont 71 p. 100 correspondent aux prêts canadiens aux étudiants; 24 p. 100 aux prestations d'assurance-emploi; et 5 p. 100 aux prestations de sécurité du revenu. L'une des priorités du Ministère est de recouvrer rapidement, équitablement et systématiquement les dettes de ses débiteurs. Cette priorité montre notre engagement envers l'objectif stratégique qui a pour objet une gestion efficace des programmes.

En 2000-2001, deux résultats clés prouvent aux Canadiens et aux contribuables que le Ministère a été efficace dans le recouvrement des dettes envers l'État en récupérant :

- 198,4 millions de dollars liés aux programmes d'emploi et d'assurance-emploi (alors qu'il comptait se faire rembourser 187,2 millions de dollars);
- 125,9 millions de dollars ayant trait au Programme canadien de prêts aux étudiants (selon les prévisions, le montant recouvrable totalisait 157 millions de dollars).

Trois facteurs expliquent l'écart de 20 p. 100 entre les sommes prévues et le montant des prêts aux étudiants effectivement remboursé. Premièrement, notre processus régulier a été altéré lors de la mise en œuvre du nouveau système d'Offre à commandes principale et nationale pour les agences de recouvrement privées. Deuxièmement, les agences de recouvrement privées ont mis du temps à s'adapter aux nouvelles règles administratives concernant la marche à suivre pour recouvrer des comptes de DRHC. Ces nouvelles règles ont été appliquées afin d'éviter les plaintes. Troisièmement, nous avons assigné moins de comptes aux agences de recouvrement privées.

En plus de ces activités de recouvrement, notre plan de travail comprenait les trois engagements suivants :

- Mettre en fonctionnement, d'ici octobre ou novembre 2001, un système commun de comptes débiteurs de DRHC. La date initiale d'instauration du système avait dû être reportée en raison d'autres priorités des systèmes et de l'adoption de la méthode de la comptabilité d'exercice de l'information financière du gouvernement.
- Accroître le taux de recouvrement des dettes et réduire le nombre de radiations de celles-ci, grâce à la Stratégie des comptes débiteurs, selon laquelle DRHC collabore avec d'autres ministères et des organismes centraux à supprimer les obstacles à la perception efficace pour améliorer les échanges d'information sur les débiteurs de l'État afin de faciliter le recouvrement par compensation entre les ministères.

- Continuer de réexaminer, d'uniformiser et de mettre à jour les politiques de recouvrement des comptes débiteurs de programme, dans le cadre du processus permanent d'harmonisation de la politique sur les comptes débiteurs du Ministère. Pour offrir un service courtois, même dans des situations difficiles, nous avons préparé un dépliant intitulé *Politiques de recouvrement, Développement des ressources humaines Canada*, qui explique les droits et les obligations des clients ayant contracté une dette envers l'État.

Nous avons aussi amorcé un changement dans la gestion des anciens trop-payés de l'assurance-emploi. La responsabilité de recouvrer les paiements en trop à même les prestations d'assurance-emploi autrement payables aux débiteurs (retenue convenue) passe de la direction générale de l'assurance à celle des services financiers et administratifs en réponse à la recommandation du vérificateur général.

Nous poursuivons notre examen interne en vue d'améliorer l'efficacité des processus organisationnels et opérationnels, notamment en ce qui a trait aux communications entre les services régionaux et le service national de recouvrement.

Nous avons également participé à l'identification et la mise en œuvre des modifications à apporter aux systèmes et aux procédés de recouvrement pour en accroître l'efficacité. Ceci comprenait une participation à l'élaboration du nouveau régime de financement direct du Programme canadien de prêts aux étudiants. Ce régime a été créé à la suite de l'expiration, le 31 juillet 2000, des ententes de prêts à risque partagé.

Infrastructure ministérielle saine et souple afin de livrer l'information et les résultats aux Canadiens

L'infrastructure ministérielle est un aspect du rendement qui se mesure par les résultats obtenus lors de la fourniture de services de soutien et d'entretien de la technologie de l'information (TI) en vue d'améliorer la prestation de services aux Canadiens.

➤ Systèmes

Les systèmes informatiques constituent l'élément essentiel des activités de prestation de services de DRHC aux Canadiens. Cependant, à titre de contribuables, ces Canadiens veulent que les investissements les plus efficaces dans les systèmes soient notre priorité. Au cours de 2000-2001, nous nous sommes attaqués au problème des demandes concurrentes d'investissements dans des systèmes nouveaux ou améliorés. Nous avons notamment élaboré un énoncé de vision de la TI, qui définit l'orientation globale des investissements futurs en TI et en gestion de l'information. Cet énoncé comprend une stratégie d'application efficace de la technologie pour améliorer l'accès des services aux particuliers, aux entreprises et à nos partenaires.

Nous avons également examiné les incidences de divers projets, dont Gouvernement en direct, sur ses systèmes[52]. L'examen a abouti à la création d'un projet de renouvellement de l'infrastructure de la TI, qui a pour objet de garantir que nous serons en mesure de soutenir efficacement ses activités futures. Des travaux sont maintenant en cours pour élargir notre infrastructure de base dans les trois principaux secteurs suivants : l'architecture de la TI, la sécurité de la TI et les outils logiciels communs aux nouvelles applications Internet.

Nous avons terminé 96 p. 100 des phases de projets de TI dans les limites budgétaires et les délais fixés, excédant notre objectif d'en achever 85 p. 100.

Environnement de travail productif et main-d'œuvre durable

L'environnement de travail et la main-d'œuvre représentent des aspects du rendement qui se mesurent par les progrès accomplis dans la création d'un milieu de travail de choix grâce auquel notre personnel peut atteindre les résultats escomptés à l'intention des Canadiens, quel que soit le rôle qu'il joue.

➤ Créer un milieu de travail de choix

À DRHC, nous reconnaissons l'importance de la contribution des employés qui nous permet d'atteindre nos objectifs orientés vers la prestation de services aux Canadiens. En réaction à l'évolution prévue des rôles et du travail des employés qui assurent la prestation des services, et à leur vieillissement, nous avons mis au point des outils, des stratégies et des démarches pour aider les gestionnaires à intégrer la planification des ressources humaines à celle des activités. Nous avons créé un atelier national sur la planification des ressources humaines qui viendra compléter la formation offerte en gestion des ressources humaines. Notre direction générale des ressources humaines s'est associée à la direction générale de l'assurance-emploi pour lancer un projet de gestion du rendement des employés qui servira à définir une approche ministérielle future en matière de gestion du rendement.

En mettant l'accent aussi bien sur la conservation et le soutien des employés actuels que sur le recrutement de jeunes, nous disposerons d'effectifs solides pour l'avenir. Nous connaissons mieux et utilisons davantage le Programme cours et affectations de perfectionnement, le Programme de stagiaires en gestion et le Programme de recrutement postsecondaire. Les programmes actuels de préparation à l'emploi et le Programme de recrutement externe des minorités visibles ont également été mis à contribution. Nous avons aussi engagé 4 000 étudiants et nous leur avons offert des services d'orientation, grâce à des programmes tels que le Programme fédéral d'expérience de travail étudiant, le Programme d'agent d'emploi d'été, le Programme étudiant des stagiaires autochtones et les programmes d'enseignement coopératif.

[52] Les activités menées par DRHC en 2000-2001 dans le cadre de Gouvernement en direct font l'objet d'une description à la page 71.

Nous savons que notre personnel vit dans un milieu de travail en constante évolution. Cela fait ressortir la nécessité de promouvoir un milieu propre à l'apprentissage continu. Nous avons donc conçu diverses initiatives pour favoriser le développement d'une culture de l'apprentissage et du perfectionnement. DRHC a notamment produit une brochure d'orientation à l'intention des nouveaux employés et une séance pilote d'orientation diffusée par la Télévision des affaires (TVA) du Ministère. Les gestionnaires et les dirigeants disposent maintenant d'un plus large éventail d'outils et de ressources d'apprentissage et de perfectionnement.

Nous considérons que la santé de l'organisation passe par le mieux-être de chaque employé. C'est pourquoi nous avons lancé le programme « Mon millénaire, mon mieux-être », qui offre un site Intranet traitant des divers aspects du mieux-être, et un guide sur des activités de mieux-être au travail qui a été distribué aux employés. Nous avons également introduit un nouvel outil de mesure du mieux-être au travail : l'indice de la culture d'entreprise en matière de santé. Cet indice nous a permis d'établir une référence à partir de laquelle nous mesurerons les progrès accomplis dans ce domaine.

Au cours de l'année, nous avons atteint nos objectifs d'équité en matière d'emploi de personnes handicapées, de femmes et d'Autochtones. Nous avons également réalisé des progrès considérables dans l'embauche de minorités visibles, leur pourcentage étant passé de 5,3 p. 100 à 6 p. 100. Dans le cadre des vérifications effectuées par la Commission canadienne des droits de la personne, nous avons passé en revue les systèmes d'emploi et élaboré des plans d'action pour lever les obstacles en milieu de travail et parvenir à un taux de représentation équitable des membres des groupes désignés.

Service de qualité aux Canadiens

Étant l'un des plus importants fournisseurs de services du gouvernement du Canada aux Canadiens, nous savons que des services de qualité sont essentiels à la réalisation de notre mission et à la perception des Canadiens à l'égard de leur gouvernement. Ainsi, cet aspect du rendement se mesure-t-il par les résultats constatés en matière de prestation de services de la plus haute qualité à l'aune des normes suivantes : l'accessibilité, les délais respectables de paiement et de services, les rapports interactifs avec les clients et l'amélioration du niveau de satisfaction de ceux-ci.

➢ Modernisation de la fonction de contrôleur

Le gouvernement reconnaît qu'il devra moderniser la fonction de contrôleur jouée par les gestionnaires, s'il souhaite accroître son rendement, c'est-à-dire améliorer l'efficacité et la cohérence de ses activités de gestion de façon à fournir aux Canadiens les meilleurs services possibles. DRHC aborde ce dossier dans une optique à long terme qui intègre de l'information financière et non financière sur le rendement, la mise en œuvre de procédures de gestion saine des risques et de systèmes de contrôle appropriés, et la mise à jour des politiques de gestion connexes.

Parmi les priorités pour 2000-2001, nous retrouvions l'organisation d'une séance de sensibilisation intitulée *Fonction de contrôleur moderne : La gestion axée sur les résultats*. De septembre 2000 à mars 2001, plus de 1 300 gestionnaires et hauts spécialistes fonctionnels de DRHC ont participé à ces séances ayant pour objet d'améliorer les connaissances de la fonction de contrôleur moderne, de discuter et d'échanger des idées sur les meilleures pratiques de gestion, et de permettre à chaque participant d'élaborer un plan de travail pour améliorer ses propres pratiques. De plus amples renseignements se trouvent dans la section intitulée Renseignements supplémentaires à la page 122.

Avec la collaboration des universités de Victoria, d'Ottawa et du Nouveau-Brunswick, nous avons créé un consortium d'enseignement de la fonction de contrôleur moderne. Ces universités offrent dorénavant des programmes de certificat de contrôleur moderne et de gestionnaire public qui s'adressent aux fonctionnaires[53]. Le programme de certificat de l'Université de Victoria entre dans sa troisième année, celui de l'Université d'Ottawa débute en janvier 2002.

Pour connaître les autres mesures prises en faveur de la fonction de contrôleur, veuillez consulter notre site Internet[54].

➤ Mise en œuvre d'une nouvelle politique de prestation de services

La politique de prestation de services de DRHC se fonde sur l'engagement d'élaborer et de fournir des services en tenant compte des intérêts et des priorités des Canadiens. Ceci est important non seulement pour nous, mais aussi pour que notre réseau très étendu de bureaux locaux et de partenaires, et notre recours accru aux technologies positionnent le Ministère au centre des services du gouvernement du Canada. Nous poursuivons une politique visant la prestation de services par de multiples canaux : de personne à personne dans les centres des ressources humaines du Canada, par téléphone, par Internet et par la poste.

En 2000-2001, nos activités de planification étaient centrées sur les trois grands axes de services aux citoyens définis par le gouvernement du Canada. Ce sont les axes Service Canada, Gouvernement en direct et l'Initiative d'amélioration des services qui visent respectivement les buts suivants :

- mettre directement l'accent sur la satisfaction des clients (Initiative d'amélioration des services);
- améliorer l'accès des citoyens aux services (Service Canada);
- moderniser la prestation des services (Gouvernement en direct).

[53] Consulter le site http://www.governance.uottawa.ca/certificate
[54] Consulter le site http://www.hrdc-drhc.gc.ca/modernmanagement/

➢ Initiative d'amélioration des services

Le Ministère a entrepris de mettre en œuvre l'Initiative d'amélioration des services qui avait été annoncée par le Conseil du Trésor en mai 2000. Il s'agit d'une initiative gouvernementale s'étalant sur cinq ans et ayant pour objet d'améliorer de 10 p. 100 le niveau de satisfaction des clients à l'égard des services gouvernementaux. Afin de définir un point de référence pour juger de l'amélioration des services, DRHC a commencé à élaborer un sondage sur la satisfaction des clients envers ses quatre principaux domaines de programme : sécurité du revenu, prestations de revenu d'assurance-emploi, programmes d'emploi et d'investissement dans la personne. Cela nous donnera un point de référence en ce qui concerne la satisfaction des clients et nous aidera à définir les zones d'amélioration.

Le sondage national *Les citoyens d'abord 2000* nous a permis de déterminer si le niveau de satisfaction des Canadiens à l'égard des principaux services fédéraux a augmenté au cours des dernières années[55]. Selon une échelle d'amélioration allant de 1 à 100, voici les résultats obtenus par DRHC :

- Régime de pensions du Canada et Sécurité de la vieillesse : 71 (contre 69 en 1998);
- Centres de ressources humaines du Canada : 54 (contre 47 en 1998);
- Assurance-emploi : 51 (contre 45 en 1998).

➢ Service Canada

DRHC est l'un des principaux participants au projet pilote Service Canada lancé par le Conseil du Trésor. Service Canada offre aux Canadiens un guichet unique où il est possible d'accéder à un vaste éventail de services gouvernementaux. Ces services sont offerts de personne à personne, par téléphone et par voie électronique. En 2000-2001, 27 bureaux locaux de DRHC ont également fait office de centres d'accès de Service Canada. En plus d'offrir les services habituels de DRHC, ces bureaux fournissaient de l'information de base sur les programmes et les services du gouvernement du Canada.

Nous sommes également le Ministère responsable de deux projets élaborés pour examiner d'autres alternatives. D'abord le projet pilote de réseaux communautaires de Service Canada à Port Hawkesbury (où 11 centres d'accès de Service Canada sont hébergés par des fournisseurs de services communautaires) et le projet pilote Café Jeunesse Service Canada qui fournit aux jeunes de Montréal des renseignements sur les programmes et les services fédéraux.

➢ Gouvernement en direct

DRHC continue de respecter le calendrier de mise en ligne des services d'ici la fin de 2004, comme le veut le projet Gouvernement en direct (GED). Nous poursuivons les travaux à l'interne et collaborons avec d'autres ministères et organismes pour regrouper les services en fonction des intérêts et des avis des clients au lieu de les définir selon les programmes et les ministères. DRHC est à la tête de cinq groupements électroniques de services qui correspondent aux besoins de groupes particuliers ou sont d'intérêts généraux : information et services à l'intention des jeunes; emplois,

[55] Consulter le site http://www.ipaciapc.ca/french/new/citizen.htm

travailleurs, formation et carrières; aide financière et allocations; information et services à l'intention des personnes handicapées; et gestion des ressources humaines. DRHC a également participé à la mise en service d'un groupement électronique d'information et de services à l'intention des aînés qui a été réalisé sous la direction du ministère des Anciens combattants.

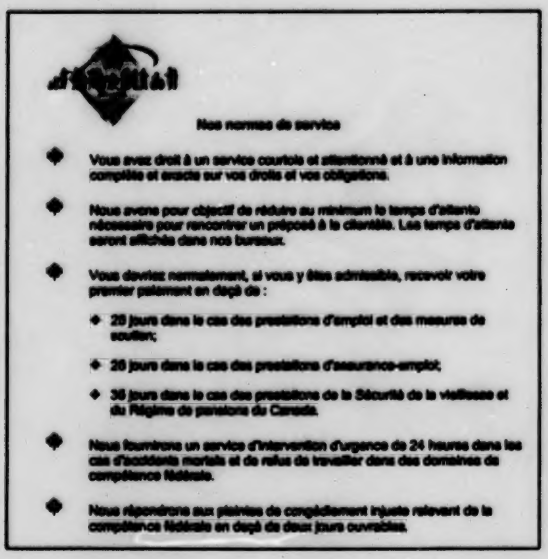
À la fin de 2000, le Ministère a atteint les objectifs du premier volet du projet GED, c'est-à-dire s'assurer que l'information sur ses programmes et services est en ligne et à jour, offrir une capacité de recherche élémentaire aux utilisateurs, doter tous les sites Web du Ministère d'une fonction automatique d'envoi d'accusé de réception par courriel, mettre en ligne les principaux formulaires concernant les programmes et services; favoriser, en même temps, la présentation de l'information en fonction des besoins des clients.

Durant l'année, nous avons également recensé les principaux services et élaboré un plan provisoire pour les mettre en ligne. À mesure que le Ministère précisera les contours de ses plans d'ensemble, il élaborera des plans de mise en ligne de services précis. À la fin de 2000-2001, nous avions mis au point des plans de mise en ligne des services d'assurance-emploi à l'intention des employeurs et des particuliers, ainsi que le Régime de pensions du Canada et les services de sécurité de la vieillesse.

En 2000-2001, DRHC a également entrepris les cinq projets pilotes. Ces projets portaient notamment sur l'amélioration des services à l'intention des chercheurs d'emploi, la mise en ligne des formulaires de relevé d'emploi et des formulaires de demande de prestations d'assurance-emploi, et le regroupement en ligne des services à l'intention des jeunes et des employeurs.

➤ Normes de Service

Nous évaluons la qualité des services de nos principaux programmes en fonction de normes nationales de services. Ces normes viennent compléter nos objectifs stratégiques.



Nos normes de service

- Vous avez droit à un service courtois et attentionné et à une information complète et exacte sur vos droits et vos obligations.
- Nous avons pour objectif de réduire au minimum le temps d'attente nécessaire pour rencontrer un préposé à la clientèle. Les temps d'attente seront affichés dans nos bureaux.
- Vous devriez normalement, si vous y êtes admissible, recevoir votre premier paiement en deçà de :
  - 28 jours dans le cas des prestations d'emploi et des mesures de soutien;
  - 28 jours dans le cas des prestations d'assurance-emploi;
  - 30 jours dans le cas des prestations de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada.
- Nous fournirons un service d'intervention d'urgence de 24 heures dans les cas d'accidents mortels et de refus de travailler dans des domaines de compétence fédérale.
- Nous répondrons aux plaintes de congédiement injuste relevant de la compétence fédérale en deçà de deux jours ouvrables.

Voici les résultats pour 2000-2001 :

- 95,4 p. 100 des prestataires d'emploi et de mesures de soutien ont reçu leur premier paiement dans un délai de 28 jours.
- 96,6 p. 100 des prestataires d'assurance-emploi ont reçu leur premier paiement dans un délai de 28 jours.

- Les prestataires de la Sécurité de la vieillesse ont reçu leur premier paiement dans un délai de 35 jours, conformément à la norme de service, puisque le délai moyen était de 28,8 jours[56].
- Les prestataires du Régime de pensions du Canada n'ont pas reçu leurs premières prestations dans un délai de 35 jours, comme le prévoit la norme de service puisque le délai moyen était de 38,2 jours[56].
- DRHC a fourni des services d'intervention d'urgence de 24 heures dans tous les cas d'accidents mortels et de refus de travailler.
- 98,9 p. 100 des plaintes de congédiement injustifié ont été traitées en deux jours ouvrables.

Plus de 20 bureaux de DRHC ont reçu une certification ISO (Organisation internationale de normalisation). En janvier 2001, notre bureau régional de l'Île-du-Prince-Édouard et cinq centres des ressources humaines du Canada ont reçu la certification ISO pour la qualité de leur système de subventions et de contributions.

Sommaire des mesures de rendement

Nous rendons publics les résultats obtenus à l'égard des engagements énoncés dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001*. Les résultats ainsi que le contexte dans lequel ils ont été atteints ont été décrits précédemment.

Objectif stratégique Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes:	Résultats qui se manifestent par:	Objectif (O) Résultat (R)
Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces	➢ Le niveau de satisfaction des clients à l'endroit des services de DRHC[57]	
	➢ Le pourcentage de phases de projets en technologie de l'information menées à terme conformément au budget et au calendrier établis	O : 85 % R : 96 %
	➢ L'efficacité de la fonction de recouvrement	
	Recouvrement des trop-payés	
	Montants recouvrés : Assurance-emploi et programmes d'emploi.	O : 187,2 M$ R : 198,4 M$
	Recouvrement de prêts	
	Montants recouvrés : Programme canadien de prêts aux étudiants[58].	O : 157,0 M$ R : 125,9 M$

[56] De nouvelles normes sont élaborées au sein du tableau de bord équilibré des programmes de la sécurité du revenu.
[57] Les sondages sont effectués en 2001-2002.
[58] Les raisons de l'écart dans les montants recouvrés du Programme canadien de prêts aux étudiants sont décrites à la page 66.

Introduction aux comptes à fins déterminées

Les comptes à fins déterminées constituent des catégories spéciales de recettes et de dépenses budgétaires. Ils présentent les opérations de certains comptes dont les lois constituantes exigent que les recettes soient affectées à une fin particulière, et que les paiements et dépenses connexes soient imputés à ces recettes. Les opérations propres à ces comptes doivent être considérées séparément.

DRHC est responsable de l'administration de quatre de ces comptes :

- le Compte d'assurance-emploi;
- le Régime de pensions du Canada;
- le Compte des rentes sur l'État;
- le Fonds d'assurance de la fonction publique.

Le Compte d'assurance-emploi est un compte consolidé à fins déterminées et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.

Le Régime de pensions du Canada est un compte à fins déterminées, mais il n'est pas consolidé dans les états financiers du gouvernement canadien. Le Régime est contrôlé conjointement par le gouvernement du Canada et les provinces participantes. Le pouvoir de dépenser conféré au gouvernement, en tant qu'administrateur, se limite au solde du Régime.

Le Compte des rentes sur l'État est un compte consolidé à fins déterminées et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi relative aux rentes sur l'État* et modifié par la *Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État*, qui a eu pour effet de mettre un terme à la vente des rentes en 1975. Ce compte est évalué chaque année selon une méthode actuarielle, le déficit ou l'excédent étant débité au Trésor ou crédité à celui-ci.

Le Fonds d'assurance de la fonction publique est un compte consolidé à fins déterminées et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi de l'assurance du service civil.* Conformément au paragraphe 16(3) des Règlements concernant l'assurance du service civil, le montant des déficits actuariels est transféré du Trésor au Compte d'assurance de la fonction publique afin d'équilibrer l'actif et le passif du programme.

Les renseignements suivants constituent une mise à jour des prévisions sur le Compte d'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada que nous avions fournies dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002*[59]. Ce rapport présente les données financières pluriannuelles et de l'information générale. Des renseignements supplémentaires sur le rendement et les données de fin d'exercice sont accessibles aux adresses Internet fournies dans la présente section.

[59] Consulter le site http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/rpp0102x.shtml

Compte d'assurance-emploi

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte d'assurance-emploi de 1998-1999 à 2000-2001.

COMPTE D'ASSURANCE-EMPLOI – ÉTAT DES OPÉRATIONS ET DE L'EXCÉDENT[a]

(en millions de dollars)	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001[b] Prévisions	2000-2001[b] Réelles
Taux de chômage	8,1 %	7,3 %		6,9 %
Recettes				
Recettes tirées des cotisations	19 728	18 825	19 003	18 999
Pénalités	79	74	74	76
Intérêts	764	1 068	1 629	1 565
Total des recettes	20 571	19 967	20 706	20 640
Dépenses				
Prestations	11 834	11 280	11 583	11 444
Coûts administratifs	1 360	1 406	1 417	1 408
Créances douteuses	45	56	55	26
Total des dépenses	13 239	12 742	13 055	12 878
Excédent				
Annuel	7 332	7 225	7 651	7 762
Cumulatif	20 977	28 202	35 853	35 964
Taux préférentiel de l'employé	**1998**	**1999**	**2000**	**2001**
(% des gains assurables)	2,70 %	2,55 %	2,40 %	2,25 %

La participation de l'employeur correspond à 1,4 fois le taux appliqué à l'employé.

a. Le Compte d'assurance-emploi est un compte consolidé à fins déterminées et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.

b. Les prévisions pour 2000-2001 étaient présentées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002*.

L'économie a continué de s'améliorer en 2000-2001, mais les prestations ont connu une légère hausse, principalement en raison des répercussions du projet de loi C-2. Malgré des taux de cotisation plus bas, les recettes tirées des cotisations d'assurance-emploi ont également légèrement augmenté à cause de la croissance de la main-d'œuvre visée et des salaires moyens. Ces facteurs, combinés à des gains d'intérêts plus forts, ont porté le surplus de l'assurance-emploi à 36 milliards de dollars au 31 mars 2001.

Des renseignements plus détaillés se trouvent dans les états financiers vérifiés du Compte d'assurance-emploi de 2000-2001. Ils sont inclus dans les *Comptes publics du Canada 2001*, volume 1, section 4[60]. DRHC possède également un site Internet consacré à la responsabilité et aux rapports en matière d'assurance-emploi[61]. Le site permet de consulter les statistiques ainsi que les rapports d'évaluation, les rapports actuariels et les données sur le pouvoir, les objectifs et les responsabilités du Compte.

[60] Consulter le site http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pubacc-f.html
[61] Consulter le site http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/8.0_f.shtml

Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Régime de pensions du Canada (RPC) de 1998-1999 à 2000-2001.

RPC – RECETTES ET DÉPENSES

(en millions de dollars)	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001[a] Prévisions	2000-2001[a] Réelles
Recettes				
Cotisations	14 924	17 037	21 162	21 407
Revenu de placement	3 891	4 238	4 351	2 849
Total des recettes	18 815	21 275	25 513	24 256
Dépenses				
Paiements de prestations	18 203	18 799	19 352	19 494
Frais d'administration	304	315	340	335
Total des dépenses	18 507	19 114	19 692	19 829
Augmentation ou (diminution)	308	2 161	5 821	4 427

RPC – SOLDE DES FONDS

(en millions de dollars)	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001[a] Prévisions	2000-2001[a] Réelles
Solde de fin d'année	39 100	41 261	47 082	45 688
Composé de :				
Fonds de placement du RPC	30 833	30 299	29 603	29 591
Office d'investissement du RPC	12	2 392	9 110	7 155
Compte du RPC	8 255	8 570	8 369	8 942
Total du RPC	39 100	41 261	47 082	45 688
Augmentation	308	2 161	5 821	4 427

a. Les prévisions de 2000-2001 étaient inscrites dans le *Rapport sur les plans et priorités de 2001-2002.*

La diminution des revenus de placements en 2000-2001 est attribuable à la perte encourue sur le marché boursier par l'Office d'investissement du RPC à la fin de l'an 2000[62]. D'autres renseignements pour l'exercice 2000-2001 sont contenus dans les états financiers du Compte du Régime de pensions du Canada, qui se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2001*, Volume 1, Section 6[63].

[62] Pour de plus amples renseignements concernant l'Office d'investissement du Régime de pensions du Canada, consulter le site http://www.oirpc.ca

[63] Consulter le site http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pubacc-f.html

Compte des rentes sur l'État

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte des rentes sur l'État de 1998-1999 à 2000-2001.

RECETTES ET DÉPENSES

COMPTE DES RENTES SUR L'ÉTAT

(en millions de dollars)	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001 Prévisions	2000-2001 Réelles
Provisions mathématiques – Solde au début de l'exercice	**623,9**	**585,8**	**s.o.**	**546,1**
Revenu	41,0	38,4	s.o.	35,8
Paiements et autres charges	76,0	72,4	s.o.	68,4
Excédent des paiements et autres charges sur les revenus de l'exercice	35,1	33,9	s.o.	32,6
Surplus actuariel	3,0	5,8	s.o.	5,6
Provisions mathématiques – Solde à la fin de l'exercice	**585,8**	**546,1**	**s.o.**	**507,8**

s.o. : sans objet

Le rapport annuel et les états financiers du Compte des rentes sur l'État se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2001*, Volume 1, Section 6[84].

[84] Consulter le site http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pubacc-f.html

Fonds d'assurance de la fonction publique

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Fonds d'assurance de la fonction publique de 1998-1999 à 2000-2001.

RECETTES ET DÉPENSES

FONDS D'ASSURANCE DE LA FONCTION PUBLIQUE

(en millions de dollars)	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001 Prévisions	2000-2001 Réelles
Recettes				
Solde d'ouverture	**8,9**	**8,6**	**s.o.**	**8,3**
Rentrées et autres crédits	0,3	0,2	s.o.	0,2
Paiements et autres débits	0,6	0,6	s.o.	0,5
Excédent des paiements et autres débits sur les revenus de l'exercice	(0,3)	(0,4)	s.o.	(0,3)
Solde de fermeture	**8,6**	**8,3**	**s.o.**	**8,0**

s.o. : sans objet

Le rapport annuel et les états financiers du Fonds d'assurance de la fonction publique se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2001*, Volume 1, Section 6[65].

[65] Consulter le site http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pubacc-f.html

Page

Rendement financier

Aperçu du rendement financier 80

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés 81

Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 82

Tableau 3 : Structure du Ministère et comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 83

Tableau 4 : Détails des recettes disponibles et non disponibles 84

Tableau 5 : Paiements de transfert législatifs et non législatifs par secteur d'activité 85

Tableau 6 : Prêts consentis en vertu de la Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants 87

Détails sur les paiements de transfert 88

Rapports annuels législatifs

Programme canadien de prêts aux étudiants 100

Sécurité de la vieillesse 109

Autres rapports annuels législatifs 111

*Consolidation de rapports**

Entente-cadre sur l'union sociale 112

Gestion du matériel, achats et marchés 113

Stratégie de développement durable 114

Initiatives réglementaires 118

Modernisation de la fonction de contrôleur 122

Évaluations et vérifications 123

Nos principaux partenaires 126

* L'initiative d'amélioration des services se trouve à la page 71, sous Saine gestion du Ministère.

Aperçu du rendement financier

Les tableaux financiers des pages qui suivent fournissent de l'information sur :

- les dépenses prévues au début de l'année, telles qu'indiquées dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 2000-2001*;
- le montant total des autorisations de dépenser approuvées en 2000-2001, selon le rajustement des priorités, les postes annoncés dans le budget de 2000 et les rajustements techniques;
- les dépenses réelles en 2000-2001, telles qu'indiquées dans les Comptes publics de 2000-2001;
- une tendance pluriannuelle (1998-1999 à 2000-2001), le cas échéant, qui donne une perspective financière des activités de DRHC (voir tableaux 2 à 5, pages 82 à 86).

En 2000-2001, le Ministère était autorisé à dépenser 27 197 millions de dollars ou 375 millions de dollars de moins que ce qui avait été prévu, soit 27 572 millions de dollars. Cet écart était principalement attribuable à :

- une diminution nette de 385 millions de dollars dans les paiements législatifs visant principalement trois postes. Mentionnons d'abord une diminution de 310 millions de dollars au titre du Programme canadien de subventions pour l'épargne-études, occasionnée par une participation inférieure à celle que l'on prévoyait. Viennent ensuite, une diminution de 171 millions de dollars associée au Programme canadien de prêts aux étudiants et une augmentation de 59 millions de dollars en paiements de la Sécurité de la vieillesse, ce qui témoigne de changements dans le montant des prestations mensuelles moyennes et dans le nombre prévu de bénéficiaires;
- une augmentation nette de 49 millions de dollars du budget de fonctionnement et au titre des subventions et des contributions. Cette hausse découle principalement de l'injection de 109 millions de dollars dans les ressources nettes de fonctionnement reçues pour répondre aux différentes exigences du Ministère comme la gestion de l'information et les technologies, la mise en œuvre d'un régime de financement direct du Programme canadien de prêts aux étudiants et les conventions collectives signées en 2000-2001 ainsi que d'une diminution nette de 60 millions de dollars en subventions et en contributions, diminution liée au report de fonds en 2001-2002.

Les dépenses réelles de 27 007 millions de dollars étaient de 190 millions de dollars inférieures au montant total de l'autorisation de dépenser (27 197 millions de dollars), en raison du fait qu'on a dépensé 167 millions de dollars de moins que prévu au chapitre des subventions et des contributions. Cet écart peut être attribué à l'incidence importante de l'examen des subventions et des contributions sur l'ensemble des programmes de même qu'aux phases de planification et aux phases contractuelles plus longues que prévu pour la participation aux programmes et aux investissements. Il y a également eu une autorisation non utilisée de 23 millions de dollars dans le budget de fonctionnement net, laquelle s'explique largement par les délais dans l'exécution des programmes et des projets différés.

TABLEAU 1 : SOMMAIRE DES CRÉDITS APPROUVÉS

Développement des ressources humaines	2000-2001		
Crédits (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Ministère			
1 Dépenses de fonctionnement	460,2	599,1	548,7
5 Subventions et contributions	992,1	992,8	795,7
6 Radiation de dettes – Compte des rentes sur l'État	-	0,0	0,0
(L) Ministre du DRH – Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1
(L) Ministre du Travail – Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1
(L) Paiements d'intérêts aux termes de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	34,8	1,4	1,4
(L) Obligations aux termes de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	62,5	65,9	65,9
(L) Paiements d'intérêts et autres obligations aux termes de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	673,4	533,4	533,4
(L) Subvention aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études aux termes de la partie III.1 de la *Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines*	744,0	433,5	433,5
(L) *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* – Subventions canadiennes pour études	120,1	66,6	66,6
(L) *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* – Financement direct	-	66,6	66,6
(L) Prestations de retraite supplémentaires – Pensions pour les agents des rentes sur l'État	0,0	0,0	0,0
(L) Paiements de prestations d'adaptation pour les travailleurs	2,0	2,1	2,1
(L) Paiement d'indemnités à des agents de l'État et à des marins marchands	80,1	66,1	66,1
(L) Paiements aux agences privées de recouvrement en vertu de l'article 17.1 de la *Loi sur l'administration financière*	23,0	18,8	18,8
(L) Versements de la Sécurité de la vieillesse	18 748,0	18 839,8	18 839,8
(L) Versements du Supplément de revenu garanti	5 084,0	5 031,1	5 031,1
(L) Versements d'Allocations	360,0	367,6	367,6
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés[a]	170,6	191,4	191,4
(L) Dépenses de sommes provenant de l'élimination de biens excédentaires de l'État	-	0,6	0,3
(L) Remboursement de montants portés en recettes au cours d'exercices précédents	-	0,1	0,1
(L) Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	-	0,2	0,2
Total du Ministère	27 533,0	27 197,3	27 007,6
Total – Budget des dépenses principal, partie II	**27 533,0**	**27 197,3**	**27 007,6**
Plus : Initiatives annoncées dans le Budget de 2000[b]	39,0	s.o.	s.o.
Total du Ministère – Dépenses budgétaires nettes ajustées	**27 572,0**	**27 197,3**	**27 007,6**
Plus: Non budgétaire			
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	-	1 800,0	1 415,3
Plus: Comptes à fins déterminées[c] :			
Coûts de l'assurance-emploi (a.-e.)	13 073,4	13 085,1	12 877,8
Coûts du Régime de pensions du Canada (RPC)	19 938,0	19 891,9	19 828,9
Coûts des autres comptes à fins déterminées	-	69,4	69,0
Dépenses au titre du Régime d'avantages sociaux des employés du Ministère, recouvrables à même le compte de l'a.-e. et du RPC	(128,1)	(134,5)	(141,2)
Total des dépenses	**60 455,4**	**61 679,2**	**61 057,4**

s.o. : sans objet

a. Ce poste législatif comprend la part des contributions du gouvernement en tant qu'employeur à la Caisse de retraite de la fonction publique, au Régime de prestations de décès, au Compte d'assurance-emploi, au Régime de pensions du Canada et au Régime de pensions du Québec. Le montant est partiellement recouvrable des Comptes d'assurance-emploi et du RPC.

b. Ces initiatives comprennent 30 millions de dollars pour le Fonds d'intégration des personnes handicapées, 6 millions de dollars pour l'intégrité des programmes et 3 millions de dollars pour l'élimination du travail des enfants au niveau international. Les autorisations totales et les dépenses réelles liées à ses initiatives sont comprises à même les crédits 1 et 5.

c. Les autorisations pour l'assurance-emploi et le RPC reflètent les prévisions de 2000-2001 telles que rapportées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002*.

Nota : Toutes les données contenues dans les tableaux du présent rapport sont exprimées en millions de dollars et peuvent ne pas s'additionner, les chiffres ayant été arrondis.

TABLEAU 2 : COMPARAISON DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET DES DÉPENSES RÉELLES

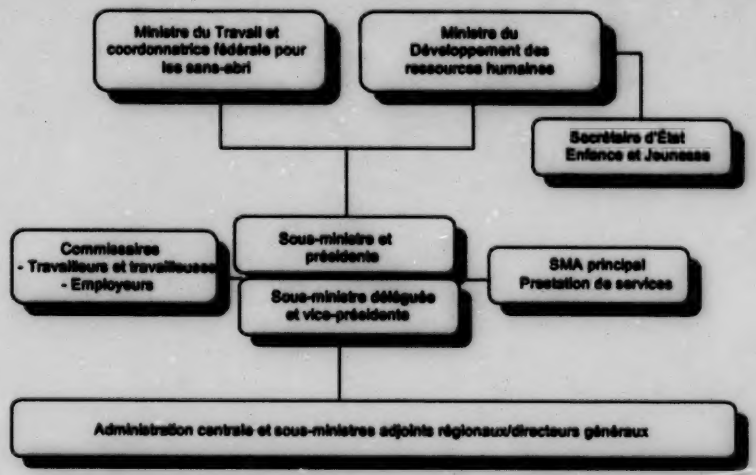
(en millions de dollars)

	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions brutes	Total partiel : dépenses brutes	Subventions et contributions prévues par la loi	Total : dépenses nettes	Moins : recettes disponibles	Total : dépenses nettes
Secteurs d'activité									
Sécurité du revenu	3 587	277,4	-	-	277,4	24 200,0	24 477,4	(164,8)	24 312,7
	3 752	*274,1*	-	-	*274,1*	*24 258,5*	*24 532,7*	*(160,1)*	*24 372,6*
	3 747	269,8	-	-	269,8	24 258,5	24 518,5	(161,9)	24 356,6
Prestations de revenu d'assurance-emploi	7 523	507,9	-	-	507,9		507,9	(447,3)	60,6
	7 522	*516,6*	-	*0,0*	*516,6*	*0,2*	*517,0*	*(452,1)*	*64,9*
	7 437	512,3	-	0,0	512,3	0,2	512,5	(449,3)	63,3
Investissement dans les ressources humaines	3 379	496,0	-	1 017,4	1 513,4	1 638,8	3 150,1	(256,3)	2 893,8
	3 817	*468,1*	-	*929,9*	*1 398,0*	*1 134,5*	*2 532,5*	*(233,3)*	*2 299,1*
	3 748	444,1	-	763,9	1 208,0	1 134,5	2 342,5	(213,7)	2 128,7
Travail	673	158,3	-	3,9	160,2	-	160,2	(47,3)	112,9
	853	*167,9*	-	*2,9*	*170,8*	*0,0*	*170,8*	*(46,6)*	*124,2*
	889	166,6	-	1,8	168,4	0,0	168,4	(46,8)	121,6
Soutien à la prestation de services	2 701	270,1	-	-	270,1	-	270,1	(192,4)	77,8
	4 158	*510,7*	-	*0,0*	*510,7*	*0,0*	*510,7*	*(345,1)*	*165,6*
	4 191	496,4	-	0,0	496,4	0,0	496,4	(337,7)	158,7
Services ministériels	2 705	357,5	-	-	357,5	-	357,5	(243,4)	114,1
	2 912	*464,7*	-	*0,0*	*464,7*	*0,0*	*464,7*	*(293,6)*	*170,9*
	2 886	462,4	-	0,0	462,4	0,0	462,4	(296,0)	166,4
Total	20 868	2 066,3	-	1 021,2	3 086,5	25 838,8	28 923,3	(1 351,3)	27 572,0
	22 812	*2 402,3*	-	*932,8*	*3 336,1*	*25 393,2*	*28 728,3*	*(1 531,0)*	*27 197,3*
	22 618	2 333,9	-	765,7	3 099,6	25 393,2	28 492,8	(1 488,2)	27 007,6
Moins : Recettes non disponibles									(257,3)
									(430,0)
									(458,8)
Plus : Coût estimatif des services offerts par d'autres ministères									14,5
									16,8
									16,6
Coût net pour le ministère									27 299,2
									29 764,0
									29 564,2

Légende :
Pour chaque secteur d'activité :

Première ligne	Dépenses prévues en 2000-2001
Deuxième ligne	*Autorisations totales en 2000-2001*
Troisième ligne	Réelles en 2000-2001

TABLEAU 3 : STRUCTURE DU MINISTÈRE ET COMPARAISON DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET DES DÉPENSES RÉELLES



(en millions de dollars)	Réelles[c] 1998-1999	Réelles[c] 1999-2000	2000-2001 Dépenses prévues	2000-2001 Autorisations totales	2000-2001 Réelles
Secteurs d'activité					
Sécurité du revenu	23 052,4	23 670,5	24 477,4	24 532,7	24 518,5
Prestations de revenu d'assurance-emploi	615,6	583,2	507,9	517,0	512,5
Investissement dans les ressources humaines	2 755,3	2 351,8	3 150,2	2 532,5	2 342,5
Travail	156,7	158,7	160,2	170,8	168,4
Soutien à la prestation de services	324,7	488,8	270,1	510,7	498,4
Services ministériels	379,4	413,2	357,5	464,7	452,4
Total des dépenses brutes	27 284,1	27 666,1	28 923,3	28 728,3	28 492,8
Recettes disponibles	(1 335,4)	(1 521,1)	(1 351,3)	(1 531,0)	(1 485,2)
Total des dépenses nettes	25 948,7	26 145,0	27 572,0	27 197,3	27 007,6
Comptes à fins déterminées[a]					
Assurance-emploi (a.-e.)					
Dépenses	13 239,3	12 741,7	13 073,0	13 055,0	12 877,8
Recettes	(20 571,5)	(19 967,1)	(19 888,0)	(20 706,0)	(20 639,9)
Surplus annuel de l'a.-e.	7 332,2	7 225,4	6 815,0	7 651,0	7 762,1
Régime de pensions du Canada (RPC)					
Dépenses	18 507,0	19 114,0	19 938,0	19 692,0	19 828,9
Recettes	(18 815,0)	(21 275,0)	(23 159,0)	(25 513,0)	(24 256,0)
Surplus annuel du RPC	308,0	2 161,0	3 221,0	5 821,0	4 427,1
Autres Comptes à fins déterminées[b]					
Dépenses	76,6	72,9	0,0	0,0	69,0
Recettes	(41,3)	(38,7)	0,0	0,0	(36,0)
Autres surplus (déficits) annuels	(35,3)	(34,2)	0,0	0,0	(33,0)

a. Pour les Comptes à fins déterminés de l'assurance-emploi et du RPC, les autorisations totales reflètent les prévisions telles que rapportées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002*.
b. Les autres Comptes à fins déterminés comprennent le Compte des rentes sur l'État et le Fonds d'assurance de la fonction publique.
c. Les chiffres reflètent la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation de 2000-2001.

TABLEAU 4 : DÉTAILS DES RECETTES DISPONIBLES ET NON DISPONIBLES

(en millions de dollars)	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001 Recettes prévues	2000-2001 Autorisations totales	2000-2001 Réelles
Recettes disponibles[a]					
Par secteur d'activité :					
Sécurité du revenu	142,7	142,0	164,8	160,1	151,9
Prestations de revenu d'assurance-emploi	552,2	516,1	447,3	452,1	449,3
Investissement dans les ressources humaines	149,1	229,1	256,3	233,3	213,7
Travail	47,1	46,6	47,3	46,6	46,6
Soutien à la prestation de services	187,3	336,5	192,4	345,1	337,7
Services ministériels	256,9	248,9	243,4	293,7	286,0
Total des recettes disponibles	**1 335,4**	**1 521,1**	**1 351,3**	**1 531,0**	**1 485,2**
Recettes non disponibles[b]					
Par type de recettes :					
Recouvrement des coûts relatifs aux avantages sociaux des employés	121,3	131,9	128,1	142,1	142,1
Redressements des créditeurs de l'exercice précédé	16,3	60,1	-	117,8	117,8
Prêts canadiens aux étudiants	179,4	149,6	158,0	119,7	119,7
Autres comptes recevables	-	9,8	-	20,8	20,8
Surplus acturiel	7,6	5,8	-	5,6	5,6
Divers	27,4	34,8	1,2	23,9	23,9
Total des recettes non disponibles	**391,9**	**392,0**	**287,3**	**430,0**	**430,0**

a. Comprennent les coûts administratifs recouvrables des Comptes de l'assurance-emploi et du RPC. Les chiffres ont été corrigés par secteur d'activité pour refléter la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation de 2000-2001.

b. DRHC ayant maintenant un seul crédit d'opération, toutes les recettes non disponibles sont créditées au Trésor à même un seul crédit. Le fractionnement de ces recettes par secteur d'activité ne peut être déterminé; c'est pourquoi il est présenté par type de recettes. Le détail des recettes non disponibles est présenté dans les Comptes publics, Volume II, partie I.

TABLEAU 5 : PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS ET NON LÉGISLATIFS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

(en millions de dollars)	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001 Dépenses prévues	2000-2001 Autorisations totales	Réelles
Subventions					
Investissement dans les ressources humaines					
(L) Paiements de prestations d'aide à l'adaptation, conformément aux conditions prescrites par le gouverneur en conseil, en vue d'aider les travailleurs qui ont été mis à pied en raison de la concurrence des importations, de la restructuration d'une industrie, de graves perturbations économiques au niveau d'un secteur d'activité ou d'une région	5,9	3,7	2,0	2,1	2,1
(L) Subventions canadiennes pour études aux étudiants à temps plein et à temps partiel admissibles aux termes du Règlement de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	108,8	103,0	120,1	59,8	59,8
(L) Subventions aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) au profit des bénéficiaires nommés par ces REEE, selon les termes du règlement de la subvention canadienne pour l'épargne-études de la *Loi sur le ministère du développement des ressources humaines*	267,3	334,1	744,0	433,5	433,5
Subventions aux particuliers, aux organisations et aux sociétés en vue d'aider les particuliers à améliorer leur aptitude au travail et de promouvoir les possibilités d'emploi en favorisant la création d'entreprises à l'échelle locale	2,3	1,3	7,2	7,2	0,8
Subventions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions postsecondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation	26,2	24,7	26,2	26,2	24,2
Subventions aux organisations sans but lucratif pour les activités admissibles à l'aide financière du Programme de partenariats pour le développement social	-	5,1	7,0	7,0	5,7
Subventions pour assurer la sécurité du revenu et toute autre aide financière aux pêcheurs et aux travailleurs d'usine touchés par la crise dans le secteur de la pêche du poisson de fond de l'Atlantique	283,0	0,4	1,0	1,0	0,0
Subvention au fonds d'investissement de la Fondation d'apprentissage du Collège Frontière pour les programmes d'alphabétisation pour son 100e anniversaire	-	12,0	-	-	-
Subvention au Collège Frontière pour les programmes d'alphabétisation pour son 100e anniversaire	-	3,0	-	-	-
Subventions à des organismes bénévoles, aux gouvernements municipaux et régionaux, aux organisations professionnelles et aux autres centres d'excellence dans le but d'appuyer la mise en œuvre de projets novateurs pour faciliter l'intégration des personnes handicapées	3,8	-	-	-	-
Subventions aux organismes nationaux bénévoles de services sociaux en vue de partager les coûts de fonctionnement des bureaux nationaux	1,2	-	-	-	-
Subvention aux Réseaux canadiens de recherche en politiques inc.	9,0	-	-	-	-
	707,8	487,2	909,4	536,8	522,7
Travail					
(L) Indemnisation des marins marchands – Indemnités supplémentaires versées à certaines veuves de marins marchands	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Comité canadien conjoint de publicité relative à la prévention des incendies	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Prévention des incendies du Canada	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Appui aux activités qui contribuent aux objectifs du Programme de sécurité et de santé au travail	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Appui aux organismes responsables de l'élaboration des normes	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Sécurité du revenu					
(L) Versements de la Sécurité de la vieillesse	17 563,8	18 089,1	18 746,0	18 839,8	18 839,8
(L) Versements du Supplément de revenu garanti	4 834,7	4 933,9	5 064,0	5 031,1	5 031,1
(L) Versements d'allocations	382,9	391,5	390,0	387,6	387,6
	22 781,3	23 414,4	24 200,0	24 258,5	24 258,5
Total des subventions	**23 488,9**	**23 901,7**	**25 109,5**	**24 794,1**	**24 781,3**

TABLEAU 5 : PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS ET NON LÉGISLATIFS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ (SUITE)

(millions of dollars)	1998-1999 Actual	1999-2000 Actual	2000-2001 Planned Spending	2000-2001 Total Authorities	2000-2001 Actual
Contributions					
Human Resources Investment					
Payments to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, groups, communities, employers and individuals for the provision of training and/or work experience, the mobilization of community resources, and human resource planning and adjustment measures necessary for the efficient functioning of the Canadian labour market	757,7	623,1	609,8	604,1	507,7
Employability assistance for people with disabilities – Payments to provincial and territorial governments, in accordance with bilateral agreements, for the provision of a range of measures to enhance the economic participation of working age adults with disabilities in the labour market by helping them to prepare for, attain and retain employment	189,0	189,2	192,0	192,0	189,2
Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives which will contribute to the development of a more results-oriented, accessible, relevant and accountable learning system	6,7	4,7	3,4	3,4	3,3
(S) The provision of funds for interest payments to lending institutions under the *Canada Student Loans Act*	3,6	1,7	34,8	1,4	1,4
(S) The provision of funds for liabilities including liabilities in the form of guaranteed loans under the *Canada Student Loans Act*	155,4	73,7	62,5	65,9	65,9
(S) Payments related to the direct financing arrangement under the *Canada Student Financial Assistance Act*	-	-	-	41,5	41,5
(S) The provision of funds for interest and other payments to lending institutions and liabilities under the *Canada Student Financial Assistance Act*	516,6	510,4	673,4	533,4	533,4
Contributions to non-profit organizations, community groups, educational institutions, professional associations, provincial/territorial government departments, and local, regional or national First Nations and Inuit non-profit organizations to support child care initiatives	41,5	13,9	48,2	5,2	4,4
Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives with respect to the development, application, use and diffusion of new learning and training technologies (Office of Learning Technology)	-	-	2,8	2,8	0,6
Homelessness – Contributions to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, community groups, employers and individuals to support activities to help alleviate and prevent homelessness across Canada[a]	-	-	120,0	75,0	24,2
Contributions to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy	4,1	4,9	-	4,0	4,0
(S) Payments to provinces and territories under the *Canada Assistance Plan (Act)* and the *Federal-Provincial Fiscal Arrangements Act*	8,1	56,1	-	-	-
Contributions to provincial and territorial government departments and agencies, municipal governments, business organizations, public health and educational institutions, aboriginal organizations including Indian band and tribal councils, and individuals to support new policy directions for social security reform and to test innovative approaches to make social programs more effective and financially sustainable	44,8	1,9	-	-	-
	1 727,3	1 479,5	1 744,7	1 528,8	1 375,6
Employment Insurance Income Benefits					
(S) Civil Service insurance actuarial liability adjustment	0,3	0,2	-	0,2	0,2
Labour					
Labour-management partnerships program	1,4	1,2	1,8	1,8	0,7
Labour commission	0,9	0,9	2,2	1,2	1,1
	2,3	2,1	3,8	2,8	1,8
Total Contributions	**1 729,9**	**1 481,9**	**1 748,5**	**1 531,8**	**1 377,6**
Total Statutory and Non-Statutory Transfer Payments	**25 218,9**	**25 383,6**	**26 858,0**	**26 328,0**	**26 188,9**

a. Les fonds de programme pour les sans-abri qui n'ont pas été dépensés sont reportés aux années ultérieures. Cette flexibilité financière permettra de s'assurer que les groupes communautaires aient suffisamment de temps pour élaborer leurs plans afin d'éliminer l'itinérance, sans perdre le financement dont ils ont besoin.

Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*

Des modifications à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* ont été introduites dans le *Projet de loi d'exécution du budget 2000*. Ces modifications confèrent les pouvoirs législatifs nécessaires à l'instauration d'un régime de financement direct du Programme canadien de prêts aux étudiants[68]. Le gouvernement du Canada est autorisé à conclure des accords de prêts directement avec les étudiants. Il peut également conclure des accords avec des fournisseurs de services en vue de l'administration des prêts, et avec des institutions financières en vue du versement des prêts.

Le montant de 1,8 milliard de dollars en Autorisations totales représente le total des prêts pouvant être négociés en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* et la valeur des prêts directs émis aux étudiants à partir du 1er août 2000.

TABLEAU 6 : Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*

(en millions de dollars)	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001 Dépenses prévues	2000-2001 Autorisations totales	Réelles
Investissement dans les ressources humaines					
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	s.o.	s.o.	s.o.	1 800,0	1 415,3
Total	s.o.	s.o.	s.o.	1 800,0	1 415,3

s.o. : sans objet

[68] Pour de plus amples renseignements, consulter la page 100 du rapport sur le Programme canadien de prêts aux étudiants.

Détails sur les paiements de transfert

Développement des ressources humaines Canada gère un nombre élevé de programmes de paiements de transfert. Ces programmes soutiennent les gens, les communautés, les secteurs privé et bénévole, les travailleurs, d'autres ordres de gouvernement et les organisations autochtones dans leurs efforts concertés pour améliorer le développement humain. Nous sommes assujettis à la politique révisée en matière de paiements de transfert, qui a été rendue publique le 1er juin 2000. Aux termes de celle-ci, les ministères sont tenus de produire des rapports sur les programmes de paiements de transfert d'une valeur d'au moins 5 millions de dollars. Ce faisant, nous montrons notre volonté d'assurer une saine gestion, d'exercer un contrôle et de rendre des comptes à l'égard des paiements de transfert.

Conformément à cette politique, nous avons produit de la documentation qui décrit chacun des programmes financés à même le Trésor, notamment les objectifs et les résultats attendus ainsi que les jalons vers l'atteinte de ces objectifs. Nous avons également préparé un tableau précisant les modalités de ces paiements ainsi qu'une fiche technique pour chacun des programmes évalués à plus de 5 millions de dollars.

Les dépenses réelles reflètent les coûts des programmes et excluent les ressources de fonctionnement nécessaires pour les exécuter.

PAIEMENTS DE TRANSFERT NON LÉGISLATIFS PAR GAMME DE SERVICES (RÉELS 2000-2001 : 765,7 MILLIONS DE DOLLARS [M$])

Programmes connexes (Modalités)	Pour plus d'information, voir la fiche technique n°
Investissement dans les ressources humaines (IRH)	
Subventions	
Subventions aux particuliers, aux organisations et aux sociétés en vue d'aider les particuliers à améliorer leur aptitude au travail et de promouvoir les possibilités d'emploi en favorisant la création d'entreprises à l'échelle locale (Réels : 0,6 M$)	
Subventions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions postsecondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation (Réels : 24,2 M$)	
Programme national d'alphabétisation	Fiche technique 1
Subventions aux organisations sans but lucratif pour les activités admissibles à l'aide financière du Programme de partenariats pour le développement social (Réels : 5,7 M$)	
Programme de partenariats pour le développement social	Fiche technique 2

Programmes connexes (Modalités)	Pour plus d'information, voir la fiche technique n°

Contributions

Paiements aux provinces, territoires, municipalités, autres organismes publics, organisations, groupes, collectivités, employeurs et particuliers afin de pourvoir à la formation ou à l'expérience de travail, à la mobilisation des ressources communautaires et aux mesures de planification et d'adaptation des ressources humaines nécessaires au fonctionnement efficace du marché du travail canadien (Réels : 507,7 M$)

Fonds d'intégration des personnes handicapées	Fiche technique 3
Programme de développement des ressources humaines autochtones	Fiche technique 4
Fonds du Canada pour la création d'emplois	Fiche technique 5
Initiatives emploi jeunesse	Fiche technique 6
Adaptation et développement de l'emploi dans le secteur des pêches	Fiche technique 7
Programme de partenariats pour le développement social	Fiche technique 2

Aide à l'employabilité des personnes handicapées – Versements aux gouvernements provinciaux et territoriaux, selon les ententes bilatérales, afin de pourvoir au financement de différentes mesures qui faciliteront l'intégration des adultes handicapés au marché du travail en les aidant à se préparer, à trouver un emploi et à le garder (Réels : 189,2 M$)

Aide fédérale, provinciale et territoriale à l'employabilité des personnes handicapées	Fiche technique 8

Contributions aux organisations, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux institutions postsecondaires et aux particuliers afin d'encourager et d'appuyer les initiatives qui contribueront à l'élaboration d'un système d'apprentissage davantage axé sur les résultats et plus accessible, pertinent et responsable (Réels : 3,3 M$)

Contributions à des organismes sans but lucratif, aux groupes communautaires, aux établissements d'enseignement, aux associations professionnelles, aux gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi qu'aux organisations inuites et des Premières nations sans but lucratif œuvrant à l'échelle locale, régionale ou nationale à l'appui des initiatives de garde d'enfants (Réels : 4,4 M$)

Programme de partenariats pour le développement social	Fiche technique 2

Programmes connexes (Modalités)	Pour plus d'information, voir la fiche technique n°
Contributions aux organismes, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux établissements d'enseignement postsecondaire et aux particuliers afin d'encourager des initiatives liées à l'élaboration, à l'application, à l'utilisation et à la diffusion de nouvelles techniques d'acquisition du savoir et de formation (Bureau des technologies d'apprentissage) (Réels : 0,6 M$)	
Sans-abri – Contributions aux provinces, aux territoires, aux municipalités et autres organismes publics, de même qu'à des organismes, des groupes communautaires, des employeurs et des particuliers à l'appui d'activités visant à atténuer et à prévenir le problème des sans-abri au Canada (Réels : 24,2 M$)	
Les sans-abri (Initiatives de partenariats en action Communautaire), Jeunes (sans-abri); Stratégie visant les Autochtones en milieu urbain	Fiche technique 9
Contributions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions postsecondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation (Réels : 4,0 M$)	
Programme national d'alphabétisation	Fiche technique 1

Programmes connexes (Modalités)	Pour plus d'information, voir la fiche technique n°
Travail	
Subventions	
Comité canadien conjoint de publicité relative à la prévention des incendies (Réels : 0,0 M$)	
Prévention des incendies du Canada (Réels : 0,0 M$)	
Appui aux activités qui contribuent aux objectifs du Programme de sécurité et de santé au travail (Réels : 0,0 M$)	
Appui aux organismes responsables de l'élaboration des normes (Réels : 0,0 M$)	
Contributions	
Programme de partenariat syndical-patronal (Réels : 0,7 M$)	
Commission du travail (Réels : 1,1 M$)	

FICHE TECHNIQUE N° 1 : PROGRAMME NATIONAL D'ALPHABÉTISATION (RÉELS 2000-2001 : 28,2 M$)

Objectifs	Accorder une aide financière (et technique) pour la mise en œuvre d'activités visant l'un ou l'autre des objectifs globaux suivants : a) accroître la sensibilisation du public et sa compréhension des problèmes reliés à une société insuffisamment alphabétisée; b) promouvoir la coordination et l'échange d'information entre tous les organismes qui se préoccupent d'alphabétisation; c) améliorer l'accessibilité et la participation des personnes intéressées par les programmes d'alphabétisation, y compris dans le milieu de travail; d) appuyer l'élaboration et la diffusion du matériel didactique touchant l'alphabétisation; e) appuyer les projets de recherche appliquée ou de recherche-action qui répondent aux besoins des apprenants et des formateurs en alphabétisation; f) encourager la poursuite d'avenues et de solutions nouvelles en alphabétisation à l'aide de projets innovateurs au sein de la communauté, du monde syndical et du secteur des affaires; g) renforcer la capacité des principales organisations et institutions préoccupées par l'alphabétisation de prendre la défense et de faire la promotion du dossier.
Résultats	Un pays plus sensibilisé à la nécessité de privilégier l'alphabétisation. Plus de partenaires d'un bout à l'autre du Canada qui intègrent l'alphabétisation à leurs activités.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2005
→ Évaluation complétée	1995 : Évaluation des expériences
→ Évaluation prévue	2002-2003 : Évaluation de DRHC à titre d'organisation prônant le savoir

FICHE TECHNIQUE N° 2 : PROGRAMME DE PARTENARIATS POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL* (RÉELS 2000-2001 : 22,3 M$)

Objectifs	Programme de recherche et de développement qui appuie les organismes du secteur social sans but lucratif dont les activités sont en harmonie avec le mandat de DRHC. Ces activités visent à déterminer, à développer et à promouvoir les meilleurs modèles de prestation de services et de pratiques à l'échelle nationale, et à habiliter les collectivités à combler leurs propres besoins en développement social ainsi qu'à répondre aux aspirations des populations qui sont à risque ou qui pourraient l'être. Pour atteindre ces objectifs, on s'appuiera sur un cadre d'analyse et de responsabilisation, en partenariat avec le secteur bénévole.
Résultats	Résultats qualitatifs dans les domaines suivants : • recherche accrue, dans une perspective nationale, sur les principaux enjeux, modèles et pratiques ayant trait au développement social; • accroissement du potentiel des organismes bénévoles; • augmentation des chances, pour les Canadiens, de participer à la vie communautaire grâce aux organismes bénévoles; • développement des services à la communauté et diminution des obstacles pour les Canadiens présentant des handicaps intellectuels ou physiques.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2005
→ Évaluation complétée	Aucune à ce jour
→ Évaluation prévue	2001 : Évaluation des expériences

* Comprend tous les programmes qui utilisent les modalités et conditions du Programme de partenariats pour le développement social : Initiative du secteur bénévole, une part des initiatives de Visions de la garde d'enfants et les Initiatives fédérales en faveur des personnes handicapées ainsi que le programme lui-même.

FICHE TECHNIQUE N° 3 : FONDS D'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES (RÉELS 2000-2001 : 20,6 M$)

Objectifs	Aider les personnes handicapées à se préparer à l'emploi, à obtenir un emploi et à le conserver ou à travailler à leur compte, et augmenter ainsi leur participation à l'activité économique et leur indépendance financière. La concrétisation de cet objectif sera le fruit d'un travail de partenariat avec les organismes non gouvernementaux représentant les personnes handicapées, le secteur privé et les gouvernements provinciaux et de l'adoption d'approches innovatrices qui font appel aux meilleures pratiques pour favoriser l'intégration économique des personnes handicapées.
Résultats	Au total, 4 186 personnes ont reçu de l'aide; de ce nombre, 1 971 ont trouvé un emploi.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2002
→ Évaluation complétée	1998 : Évaluation des expériences
→ Évaluation prévue	2001 : Bilan

FICHE TECHNIQUE N° 4 : PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES AUTOCHTONES (PDRHA) (RÉELS 2000-2001 : 239,3 M$)

Objectifs	Aider les organismes autochtones à élaborer et à mettre en œuvre des programmes relatifs au marché du travail, aux jeunes et à la garde d'enfants qui répondent aux besoins locaux et régionaux des Autochtones. Ce Programme : a) aidera les gens à se préparer en vue d'obtenir et de garder un emploi, ce qui entraînera des économies dans les programmes de soutien du revenu; b) aidera les jeunes autochtones (une personne normalement âgée de 15 à 30 ans) à se préparer pour le marché du travail, à trouver et à conserver un emploi et à réussir la transition vers le marché du travail, ce qui entraînera une hausse de l'emploi; c) augmentera la fourniture de services de garde d'enfants de qualité au sein des communautés inuites et des Premières nations, ce qui entraînera une hausse de l'offre de services distincts et divers dans ces collectivités, à un niveau comparable à celui qu'on offre à l'ensemble de la population.
Résultats*	Au total, 35 502 clients autochtones ont reçu de l'aide; de ce nombre, 11 944 ont trouvé un emploi ou sont devenus travailleurs indépendants.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2004
→ Évaluation complétée	Aucune à ce jour
→ Évaluations prévues	La planification du cadre d'évaluation est prévue pour mars 2001. L'évaluation finale devrait être complétée en mars 2004 et comprendra des éléments du bilan principal avec des recherches réduites sur les expériences.

* Les résultats se fondent sur le financement total affecté au programme et provenant du Trésor ainsi que de la partie II de l'assurance-emploi. Les résultats exclusivement liés au Trésor ne sont pas disponibles.

FICHE TECHNIQUE N° 5 : FONDS DU CANADA POUR LA CRÉATION D'EMPLOIS (FCCE) (RÉELS 2000-2001 : 31,8 M$)

Objectif	Appuyer la création d'emplois durables dans les régions à taux de chômage élevé et aider les collectivités touchées à se donner les moyens de tendre vers l'autonomie. Cet objectif sera atteint avec le concours de partenaires comme les provinces et les territoires, les agences de développement économique régional, d'autres ministères fédéraux, des partenaires locaux et le secteur privé dans le cadre d'une démarche tenant compte des priorités locales et régionales.
Résultats	Emplois devant être créés en 2000-2001 : 6 136
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Le programme est aboli (les engagements financiers déjà pris seront respectés)
→ Évaluation complétée	1998 – Le Fonds transitoire pour la création d'emplois : évaluation des expériences
→ Évaluation prévue	Aucune

FICHE TECHNIQUE N° 6 : INITIATIVES EMPLOI JEUNESSE (RÉELS 2000-2001 : 189,1 M$)

Objectif	Aider les jeunes à se préparer au marché du travail, à obtenir et conserver un emploi et à réussir leur entrée sur le marché du travail, ce qui devrait entraîner un relèvement du taux d'emploi.	
Résultats	Au total, 76 664 jeunes et étudiants ont obtenu une expérience de travail; parmi ceux-ci 49 854 étudiants ont participé à Placement carrière-été (PCE). Les autres jeunes (26 810) ont participé à des expériences de travail au sein des programmes tels que Jeunes stagiaires Canada, Jeunesse internationale et Service jeunesse Canada. Les résultats démontrent que 7 942 ont trouvé un emploi et 48 087 sont retournés aux études*.	
Jalons vers l'atteinte des objectifs :		
→ **Date de renouvellement**	31 mars 2005	
→ **Évaluations complétées**	1997 :	Bilan du projet Placement carrière-été
	1998-1999 :	Bilan du Service jeunesse Canada
		Stratégie emploi jeunesse : Évaluation des expériences relatives au programme Jeunes stagiaires Canada et aux initiatives du programme Jeunesse de DRHC
		Évaluation interministérielle de la Stratégie emploi jeunesse (SEJ)
	2000-2001 :	Évaluation de Service jeunesse Canada (étude longitudinale)
		Bilan de l'évaluation du programme Jeunes stagiaires Canada de DRHC dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse
		Phase I de l'évaluation interministérielle de la SEJ
→ **Évaluations prévues**	2001-2002 :	Phases II et III de l'évaluation du programme Jeunes stagiaires Canada
		Phase II de l'évaluation interministérielle de la SEJ (fusionne la SEJ avec les autres programmes fédéraux à l'intention de la jeunesse)

* Ce résultat comprend les étudiants qui sont retournés aux études après une expérience de travail dans le cadre de PCE. Selon les évaluations de suivi du PCE, 94 p. 100 des jeunes retournent aux études.

FICHE TECHNIQUE N° 7 : ADAPTATION ET DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOI DANS LE SECTEUR DES PÊCHES (RÉELS 2000-2001 : 6,4 M$)

Objectif	1) Aider des personnes à se préparer en vue d'un emploi, à obtenir un emploi et à le conserver. De telles mesures permettront de réaliser un rendement sur l'investissement grâce à une réduction de la dépendance envers l'aide gouvernementale et des recettes fiscales supplémentaires grâce à un emploi accru. 2) Les mesures suivantes sont établies en vue d'atteindre cet objectif : a) des subventions salariales encouragent les employeurs à engager des personnes qu'ils n'auraient pas engagées normalement sans subventions; b) le travail indépendant aide des personnes à se créer de l'emploi en lançant une entreprise; c) la création d'emplois favorise le développement de l'emploi communautaire (en dehors de la pêche) qui donne des possibilités d'acquérir de l'expérience professionnelle menant à un emploi permanent; d) le développement des compétences aide des personnes à acquérir les connaissances (de base ou avancées) requises pour un emploi, grâce à une aide directe; e) l'aide à la mobilité fournit une aide financière à chaque travailleur ou groupe de travailleurs afin de faciliter sa réinstallation permanente depuis sa région de résidence vers des régions où il peut trouver de l'emploi; ou couvrir les coûts associés à la recherche d'un nouvel emploi et d'un logement convenable lorsqu'il décroche un nouvel emploi.
Résultats	Objectif : 765 clients ont obtenu un emploi. Réel : 832 clients ont obtenu un emploi.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Sans objet
→ Évaluation complétée	Aucune à ce jour
→ Évaluation prévue	2001-2002 : Bilan des Mesures d'adaptation et de restructuration des pêches

FICHE TECHNIQUE N° 8 : AIDE FÉDÉRALE, PROVINCIALE ET TERRITORIALE À L'EMPLOYABILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES (AEPH) (RÉELS 2000-2001 : 189,2 M$)

Objectif	L'initiative vise à financer différentes mesures provinciales et territoriales qui faciliteront l'intégration des adultes handicapés au marché du travail en les aidant à se préparer à un emploi, à trouver un emploi et à le garder.
Résultats	Le principal engagement consiste à aider les personnes handicapées à se préparer au marché du travail, à se trouver un emploi et à le conserver. L'AEPH met l'accent sur la responsabilité; les gouvernements fédéral et provinciaux ont élaboré ensemble les indicateurs de résultats. Les résultats ne seront pas connus tant que le rapport national n'aura pas été rendu public à l'automne 2001.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2005
→ Évaluations complétées	1999-2000 : Évaluation de la capacité 2000-2001 : Début du travail sur l'étude longitudinale et les pratiques prometteuses
→ Évaluations prévues	2001-2002 : Études bilatérales avec les provinces 2002-2003 : Études bilatérales avec les provinces

FICHE TECHNIQUE N° 9 : LES SANS-ABRI (INITIATIVES DE PARTENARIATS EN ACTION COMMUNAUTAIRE); JEUNES (SANS-ABRI); STRATÉGIE VISANT LES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN (RÉELS 2000-2001 : 24,2 M$)

Objectifs	(1) Veiller à ce que personne ne se retrouve à la rue malgré lui, en s'assurant de la disponibilité d'un nombre suffisant de refuges et de structures d'entraide adéquates. (2) Réduire fortement le nombre de personnes qui ont besoin d'un refuge, d'une maison de transition ou d'un logement supervisé (en offrant, par exemple, des services de santé, des logements à prix modique, des centres de transition, des interventions précoces et des mesures de prévention). (3) Aider les sans-abri qui le peuvent à devenir autosuffisants. (4) Aider les collectivités à renforcer leur capacité de répondre aux besoins de leur population de sans-abri. (5) Améliorer les situations sociale et financière des sans-abri, de même que leur état de santé.
Résultats	• Partenariats et réseaux nouveaux ou renforcés • Meilleur partage des leçons apprises et plus grande connaissance du processus de planification et des projets • Aptitudes et connaissances nouvelles ou améliorées au sein des structures • Évaluation nouvelle ou améliorée des besoins et des lacunes à l'échelle locale • Élaboration de plans communautaires sur l'évaluation des besoins, le ciblage des lacunes et l'établissement de priorités • Projets portant sur les priorités (incluant les besoins urgents) • Projets de recherche portant sur des questions locales
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Le programme prendra fin le 31 mars 2003
→ Vérification complétée	Novembre 2000 à mars 2001 : Vérification de l'efficacité de la structure de gestion du programme, des processus et des contrôles de gestion.
→ Vérification prévue	Juillet à octobre 2001 : Vérification de tous les systèmes de prestation, de contrôles et de paiements du programme de contribution ainsi que des opérations et des processus inhérents.
→ Évaluation complétée	Aucune
→ Évaluation prévue	2001-2002 et 2002-2003 : Évaluation des expériences, études de cas et études des collectivités.

Programme canadien de prêts aux étudiants

En 2000-2001, le fait marquant pour le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) a été le passage des mesures de financement à risques partagés, que nous avions établies avec les institutions financières entre 1995 et juillet 2000, au financement direct des prêts aux étudiants en août 2000[67].

Nous avons dû repenser les processus d'application mis en œuvre afin de financer directement les prêts aux étudiants. Selon les nouvelles ententes, le gouvernement du Canada finance lui-même les étudiants et deux fournisseurs de services administrent et gèrent ces prêts.

Nous avons élaboré des mesures temporaires afin d'assurer la prestation ininterrompue de l'aide financière aux étudiants d'ici la mise en œuvre complète du programme de prêts directs. Ainsi avons-nous conclu des ententes provisoires avec les institutions prêteuses administrant des prêts à risques partagés afin qu'elles déboursent au nom du gouvernement le montant des prêts directs pour études à temps plein. Ces ententes ont pris fin le 28 février 2001.

Entité comptable

Le présent rapport porte uniquement sur le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) et non sur les activités du Ministère entourant son application. Les dépenses figurant dans les tableaux financiers sont avant tout les dépenses législatives autorisées par la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants* et la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*.

Méthode comptable

Les tableaux financiers sont préparés en conformité des conventions comptables et des concepts généralement reconnus au Canada, tels que reflétés dans le *Manuel de comptabilité pour le secteur public* de l'Institut Canadien des Comptables Agréés.

Conventions comptables particulières

➢ Revenus

Le PCPE possède deux sources de revenus : les intérêts gagnés sur les prêts directs, et les sommes récupérées sur les prêts garantis et les prêts directs. Selon les conventions comptables en vigueur au gouvernement, les revenus de ces deux sources doivent être

[67] Pour de plus amples renseignements sur le Programme canadien de prêts aux étudiants, consulter le site http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/

crédités au Trésor. Ils n'apparaissent pas avec les dépenses dans les comptes du PCPE, mais ils sont déclarés séparément dans les états financiers de Développement des ressources humaines Canada et du gouvernement.

- Intérêts gagnés sur les prêts directs – Les étudiants emprunteurs sont tenus de payer l'intérêt simple sur leurs prêts lorsqu'ils terminent leurs études à temps plein. Quand ils quittent l'école, ils peuvent opter pour un taux d'intérêt variable (taux préférentiel + 2,5 p. 100) ou un taux fixe (taux préférentiel + 5 p. 100). Les montants figurant dans les tableaux financiers représentent uniquement l'intérêt couru sur le solde impayé des prêts directs et remboursables au gouvernement; les emprunteurs continuent de payer directement aux prêteurs privés l'intérêt couru sur les prêts garantis ou à risques partagés.
- Sommes récupérées sur les prêts directs – Les sommes indiquées dans les tableaux financiers représentent le capital et l'intérêt récupérés sur ces prêts directs.
- Sommes récupérées sur les prêts garantis – Le gouvernement rembourse aux prêteurs privés tous les prêts consentis avant le 1er août 1995 qui sont en souffrance (c'est-à-dire que les prêteurs réclament tout montant de capital et d'intérêt non remboursé en totalité, après quoi DRHC tente de récupérer ces montants). Les sommes indiquées dans les tableaux financiers représentent le capital et l'intérêt récupérés sur ces prêts garantis non remboursés.

➢ Subventions canadiennes pour études

Les Subventions canadiennes pour études améliorent l'accès à l'éducation postsecondaire. Quatre programmes viennent en aide : 1) aux étudiants ayant une incapacité permanente, pour les frais d'études liés à leur incapacité (jusqu'à 5 000 dollars par année); 2) aux étudiants ayant des personnes à charge (jusqu'à 3 120 dollars par année); 3) aux étudiants à temps partiel dans le besoin, pour leurs frais d'études (jusqu'à 1 200 dollars par année), et 4) aux étudiantes de doctorat dans certains domaines (jusqu'à 3 000 dollars par année pendant un maximum de trois ans).

➢ Frais d'intérêts liés aux emprunts

Le capital requis pour les prêts directs est réuni grâce aux activités générales de financement du ministère des Finances. Le coût d'emprunt de ce capital est comptabilisé dans les opérations de financement global du ministère des Finances. Les montants apparaissant dans les tableaux financiers représentent le coût attribué au PCPE au titre des prêts directs.

➢ Frais de recouvrement

Les frais de recouvrement correspondent à ce qu'il en coûte pour faire appel à une agence privée dans le but de recouvrer les prêts d'études canadiens non remboursés. Les prêts faisant l'objet de mesures de recouvrement sont : les prêts garantis versés avant le 31 juillet 1995, qui sont présentement en défaut et que le gouvernement a remboursés au prêteur privé, et les prêts directs versés après le 31 juillet 2000 qu'un tiers fournisseur de services a renvoyés au Ministère parce qu'ils n'étaient pas

remboursés. Selon les pratiques comptables de Développement des ressources humaines Canada, les frais de recouvrement sont imputés à un compte central du Ministère et ne figurent pas parmi les autres dépenses du PCPE.

➢ Ententes provisoires

Comme nous le mentionnons en introduction, des mesures temporaires concernant les institutions prêteuses administrant des prêts à risques partagés ont été conclues afin qu'elles déboursent au nom du gouvernement le montant des prêts directs pour études à temps plein. Ces ententes ont pris fin le 28 février 2001, date à laquelle le gouvernement a remboursé aux prêteurs 85 p. 100 du capital qu'ils ont avancé au cours de la période de transition. L'autre 15 p. 100 sera remboursé aux institutions prêteuses après une vérification complète de la documentation. Les ententes prévoyaient aussi une rémunération sous forme de frais de transaction ainsi que le paiement d'intérêts sur les sommes avancées pour le compte du gouvernement. Par ailleurs, un contrat a été conclu avec Postes Canada pour la livraison des prêts directs pour études à temps partiel. Les postes appelés Frais d'intérêts versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire) et Frais de transition versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire) indiquent le coût de ces ententes provisoires.

- Frais d'intérêts versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire) – Cette dépense représente les frais d'intérêts, calculés au taux préférentiel, payés mensuellement aux institutions prêteuses par le PCPE sur les avances non remboursées de prêts directs pour études à temps plein.
- Frais de transition versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire) – Cette dépense représente les frais de transaction payés par le PCPE durant la période de transition pour chaque prêt d'études à temps plein consenti par l'institution prêteuse participante. Ces frais de transition incluent également les sommes versées à Postes Canada pour chacun des prêts pour études à temps partiel effectués au cours de la période. Le coût est calculé en fonction des certificats d'admissibilité négociés par l'étudiant.

➢ Coûts des fournisseurs de service

Depuis le 1er mars 2001, dans le cadre du programme de prêts directs, le PCPE fait appel à des tiers fournisseurs de services pour administrer le versement des prêts, leur gestion en cours d'études et leur remboursement une fois les études terminées. Ce poste représente les coûts associés aux services prévus à l'entente.

➢ Prime de risque

La prime de risque constitue une partie de la rémunération versée aux institutions prêteuses ayant participé au programme de prêts à risques partagés entre le 1er août 1995 et le 31 juillet 2000. Elle correspondait à 5 p. 100 de la valeur des prêts consolidés (normalement la valeur des prêts consentis aux étudiants) et était calculée et payée au moment où ces derniers terminaient leurs études et commençaient à rembourser leur dette. En retour, les prêteurs assumaient tous les risques associés au non-remboursement des prêts.

➢ Reprise

Selon les dispositions des contrats conclus avec les institutions prêteuses, le gouvernement achète du prêteur les prêts étudiants non remboursés depuis au moins 12 mois et dont la somme totale n'excède pas 3 p. 100 du solde mensuel moyen des prêts en cours de remboursement mais non remboursés de l'institution prêteuse. Le montant versé est fixé à 5 p. 100 de la valeur des prêts en question.

➢ Frais d'administration des provinces et des territoires

Conformément à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement a conclu avec les provinces participantes et avec le Yukon des ententes visant à faciliter l'administration du PCPE. Les provinces et le territoire administrent les activités de mise en application et d'évaluation du programme fédéral d'aide aux étudiants et reçoivent en contrepartie des frais d'administration.

➢ Bonification d'intérêts pendant les études

L'une des principales caractéristiques du programme fédéral d'aide aux étudiants est que les étudiants emprunteurs ne sont pas tenus de payer les intérêts sur leurs prêts tant qu'ils étudient, et pour les prêts négociés avant le 1er août 1993, durant six mois après la fin des études. Dans le cadre des programmes de prêts garantis et à risques partagés, le gouvernement payait les intérêts aux institutions prêteuses pour le compte des étudiants. Dans le cadre du nouveau programme, il renonce à tout intérêt sur les prêts tant que l'emprunteur poursuit ses études. En raison de ce changement, aucun poste de bonification d'intérêts n'apparaît pour les prêts directs dans les tableaux financiers.

➢ Exemption d'intérêts

Les emprunteurs qui ont de la difficulté à rembourser leur prêt peuvent obtenir de l'aide financière couvrant les intérêts. La transition des prêts garantis et à risques partagés aux prêts directs n'a pas affecté l'exemption d'intérêts sur les prêts en défaut de paiement du point de vue de l'emprunteur, mais la méthode de comptabilisation des coûts connexes a changé. Pour les prêts consentis avant le 1er août 2000, le PCPE verse aux institutions prêteuses une indemnisation pour intérêts perdus, équivalente au montant des prêts faisant l'objet d'une exemption d'intérêts. Dans le cas des prêts consentis après le 1er août 2000, on ne calcule pas les intérêts courus si l'emprunteur bénéficie d'une exemption d'intérêts.

➢ Réduction de la dette en cours de remboursement

Le programme de réduction de la dette en cours de remboursement (RDR) aide les emprunteurs aux prises avec de sérieuses difficultés financières. La RDR est un programme fédéral d'aide au remboursement dans le cadre duquel le gouvernement canadien, une fois que toutes les autres mesures d'exemption d'intérêts ont été épuisées, réduit jusqu'à un montant abordable le capital impayé des prêts consentis aux étudiants admissibles. Pour les prêts consentis avant le 1er août 2000, le PCPE verse aux institutions prêteuses le montant du capital de la dette de l'étudiant réduit par le

gouvernement canadien en vertu de la RDR. Pour les années précédant l'année financière 2000-2001, les dépenses et les prévisions de la réduction de la dette en cours de remboursement étaient sous la mention « Exemption d'intérêts ». Dans le cas des prêts consentis après le 1er août 2000, le gouvernement du Canada renonce à une partie du capital de l'emprunt. Étant donné qu'un étudiant emprunteur doit avoir épuisé l'exemption d'intérêts (cinq ans) pour être admissible à la RDR, on retrouve dans les tableaux financiers ci-joints les montants qui correspondent aux prêts antérieurs au 1er août 2000.

➢ Réclamations payées et prêts pardonnés

Entre l'entrée en vigueur du Programme, en 1964, et le 31 juillet 1995, le gouvernement garantissait pleinement tous les prêts consentis à des étudiants par des prêteurs privés. Il rembourse aux prêteurs privés tout prêt d'études non remboursé (c'est-à-dire que les prêteurs réclament tout montant de capital et d'intérêt non remboursé dans sa totalité, après quoi DRHC tente de récupérer ces montants). Les ententes à risques partagés permettaient aux prêts émis entre le 1er août 1995 et le 31 juillet 2000 d'être garantis dans certaines circonstances. Ce poste représente les coûts associés à cette garantie de prêt.

Conformément à la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants* et à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement verse à l'établissement prêteur le plein montant du capital non remboursé de même que les intérêts courus si l'emprunteur est décédé ou s'il est atteint d'une incapacité permanente et qu'il ne peut rembourser son prêt sans privations excessives.

➢ Créances irrécouvrables

En vertu du programme de prêts directs, les prêts d'études sont dorénavant la propriété du gouvernement et il doit les comptabiliser en tant qu'éléments d'actif. Par conséquent, les principes comptables généralement reconnus (PCGR) exigent que soit établie une disposition entourant les pertes éventuelles associées à ces prêts. Cette disposition doit être établie au cours de l'année de versement du prêt, et ce, même s'il se peut que les pertes ne surviennent que bien des années plus tard. Le poste de dépense est calculé en pourcentage de la valeur des prêts consentis au cours d'une année, d'après les données antérieures. La disposition n'est rattachée qu'au portefeuille des prêts directs. Ce poste de dépense est intégré aux opérations de financement global du ministère des Finances. Le montant présenté ici correspond au coût qui est attribué au PCPE.

➢ Paiements compensatoires aux provinces non participantes

Les paiements aux provinces non participantes sont des montants transférés aux provinces et aux territoires qui choisissent de ne pas participer au PCPE. En retour, ces administrations ont droit à des montants compensatoires qui les aident à payer le fonctionnement d'un programme similaire.

Engagements

Le 31 mars 2001, les engagements du Ministère pour les ententes provisoires avec les institutions prêteuses totalisaient 85,9 millions de dollars pour l'année 2000 et 170 millions de dollars pour les marchés conclus en 2001 avec des fournisseurs de services.

Incertitude relative à la mesure

La dette des prêts d'études consentis et des Subventions canadiennes pour études, d'un montant total de 1,8 milliard de dollars en 2000-2001, est sujette à l'incertitude relative à la mesure. On parle d'incertitude relative à la mesure lorsqu'il y a écart entre le montant reconnu et un autre montant raisonnablement possible. Le Ministère a émis certaines hypothèses lors de la détermination de la dette, comme le nombre d'étudiants demandant de l'aide et les futurs taux d'intérêts, de recouvrement et de non-remboursement. Les montants réels versés peuvent varier considérablement par rapport à l'estimation.

TABLEAU 1 : VENTILATION CONSOLIDÉE DU PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS – PROGRAMMES COMBINÉS

(en millions de dollars)	1998-1999 Réel	1999-2000 Réel	2000-2001 Prévision[a]	2000-2001 Préliminaire
Revenus				
Intérêts gagnés sur les prêts directs	0,0	0,0	0,0	0,1
Sommes récupérées sur les prêts directs	0,0	0,0	0,1	0,2
Sommes récupérées sur les prêts garantis	188,8	154,5	130,0	125,7
Total des revenus	**188,8**	**154,5**	**130,1**	**126,0**
Dépenses				
Paiements de transfert				
Subventions canadiennes pour études	106,8	103,0	120,1	56,6
Total des paiements de transfert	**106,8**	**103,0**	**120,1**	**56,6**
Administration des prêts				
Frais d'intérêts liés aux emprunts (classe A et B)	0,0	0,0	0,1	0,2
Frais de recouvrement	24,9	19,3	14,9	16,8
Ententes provisoires				
- Frais d'intérêts versés aux institutions financières	0,0	0,0	61,8	41,5
- Frais de transactions versés aux institutions financières	0,0	0,0	24,1	25,9
Coûts des fournisseurs de services	0,0	0,0	2,9	1,2
Prime de risque	75,5	81,8	84,5	88,1
Reprise	0,5	1,6	2,1	2,1
Frais d'administration des provinces et territoires	9,5	9,1	14,5	9,6
Total des frais d'administration des prêts	**110,4**	**111,7**	**204,9**	**185,4**
Coût de l'aide gouvernementale				
Avantages consentis aux étudiants				
Bonification d'intérêts pendant les études	210,2	204,0	164,2	180,5
Exemption d'intérêts	58,5	82,6	94,9	107,4
Réduction de la dette en cours de remboursement	0,0	0,6	44,0	2,0
Réclamations payées	152,2	70,7	71,0	62,9
Prêts pardonnés	8,3	9,3	9,0	9,2
Créances irrécouvrables	0,0	0,0	185,4	185,4
Total du coût de l'aide gouvernementale	**429,3**	**367,2**	**568,5**	**547,4**
Total des dépenses	**646,5**	**581,9**	**893,4**	**789,4**
Résultats d'exploitation législatifs nets	**459,7**	**427,4**	**763,3**	**663,4**
Paiements aux provinces non participantes	160,9	126,1	138,3	138,9
Résultats d'exploitation législatifs finaux	**620,5**	**553,4**	**901,6**	**802,3**

a. Les prévisions pour 2000-2001 se trouvent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002.*

TABLEAU 2 : VENTILATION CONSOLIDÉE DU PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS – PRÊTS GARANTIS ET À RISQUES PARTAGÉS SEULEMENT

(en millions de dollars)	1998-1999 Réel	1999-2000 Réel	2000-2001 Prévision[a]	2000-2001 Préliminaire
Revenus				
Sommes récupérées sur les prêts garantis	188,8	154,5	130,0	125,7
Total des revenus	**188,8**	**154,5**	**130,0**	**125,7**
Dépenses				
Paiements de transfert				
Subventions canadiennes pour études	108,8	103,0	0,0	0,0
Total des paiements de transfert	**108,8**	**103,0**	**0,0**	**0,0**
Administration des prêts				
Frais de recouvrement	24,9	19,3	14,9	16,8
Prime de risque	75,5	81,8	84,5	88,1
Reprise	0,5	1,6	2,1	2,1
Frais d'administration des provinces et territoires	9,5	9,1	14,5	9,6
Total des frais d'administration des prêts	**110,4**	**111,7**	**116,0**	**116,6**
Coût de l'aide gouvernementale				
Avantages consentis aux étudiants				
Bonification d'intérêts pendant les études	210,2	204,0	164,2	180,5
Exemption d'intérêts	58,5	82,6	94,9	107,4
Réduction de la dette en cours de remboursement	0,0	0,6	44,0	2,0
Réclamations payées	152,2	70,7	71,0	62,9
Prêts pardonnés	8,3	9,3	9,0	9,2
Total du coût de l'aide gouvernementale	**429,3**	**367,2**	**383,1**	**362,0**
Total des dépenses	**648,5**	**581,9**	**499,1**	**478,6**
Résultats d'exploitation législatifs nets	**459,7**	**427,4**	**369,1**	**352,9**
Paiements aux provinces non participantes	160,9	126,1	138,3	138,9
Résultats d'exploitation législatifs finaux	**620,5**	**553,4**	**507,4**	**491,8**

a. Les prévisions pour 2000-2001 se trouvent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002.*

TABLEAU 3 : VENTILATION CONSOLIDÉE DU PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS – PRÊTS DIRECTS SEULEMENT

(en millions de dollars)	1998-1999 Réel	1999-2000 Réel	2000-2001 Prévision[a]	2000-2001 Préliminaire
Revenus				
Intérêts gagnés sur les prêts directs	0,0	0,0	0,0	0,1
Sommes récupérées sur les prêts directs	0,0	0,0	0,1	0,2
Total des revenus	**0,0**	**0,0**	**0,1**	**0,3**
Dépenses				
Paiements de transfert				
Subventions canadiennes pour études	0,0	0,0	120,1	56,6
Total des paiements de transfert	**0,0**	**0,0**	**120,1**	**56,6**
Administration des prêts				
Frais d'intérêts liés aux emprunts (classe A et B)	0,0	0,0	0,1	0,2
Frais de recouvrement	0,0	0,0	0,0	0,0
Ententes provisoires				
- Frais d'intérêts versés aux institutions financières	0,0	0,0	61,8	41,5
- Frais de transaction versés aux institutions financières	0,0	0,0	24,1	25,9
Coûts des fournisseurs de services	0,0	0,0	2,9	1,2
Frais d'administration des provinces et territoires	0,0	0,0	0,0	0,0
Total des frais d'administration des prêts	**0,0**	**0,0**	**89,9**	**68,8**
Coût de l'aide gouvernementale				
Avantages consentis aux étudiants				
Exemption d'intérêts	0,0	0,0	0,0	0,0
Créances irrécouvrables	0,0	0,0	185,4	185,4
Total du coût de l'aide gouvernementale	**0,0**	**0,0**	**185,4**	**185,4**
Total des dépenses	**0,0**	**0,0**	**394,3**	**310,8**
Résultats d'exploitation législatifs nets	**0,0**	**0,0**	**394,2**	**310,5**
Paiements aux provinces non participantes	0,0	0,0	0,0	0,0
Résultats d'exploitation législatifs finaux	**0,0**	**0,0**	**394,2**	**310,5**

a. Les prévisions pour 2000-2001 se trouvent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002*.

Sécurité de la vieillesse

Le programme de la Sécurité de la vieillesse est l'un des éléments essentiels du système canadien de revenu de retraite. Les prestations comprennent la pension de base de la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti et l'Allocation. Le programme de la Sécurité de la vieillesse est financé à partir des recettes fiscales générales du gouvernement canadien.

Les tableaux suivants contiennent des renseignements sur les prestations mensuelles, les prestataires et les paiements selon la province ou le territoire.

TABLEAU 1 : SOMMAIRE DES PRESTATIONS MENSUELLES MAXIMALES

(en dollars)		Supplément de revenu garanti		Allocation		
Exercice financier	Pension de base	Célibataire	Marié(e)	Ordinaire	Prolongée	Augmentation
Prestation mensuelle par exercice financier						
2000-2001 Réelles						
1er janvier 2001	431,36	512,65	333,92	765,28	844,88	0,6 %
1er octobre 2000	428,79	509,59	331,93	760,72	839,84	1,1 %
1er juillet 2000	424,12	504,05	328,32	752,44	830,70	0,9 %
1er avril 2000	420,31	499,55	325,39	745,73	823,29	0,1 %
2000-2001 Budget des dépenses						
1er janvier 2001	428,15	331,43	508,83	759,59	838,60	0,5 %
1er octobre 2000	426,03	329,79	506,31	755,82	834,44	0,2 %
1er juillet 2000	425,29	239,22	505,43	754,50	832,98	0,0 %
1er avril 2000	425,29	329,22	505,43	754,50	832,98	1,3 %
1999-2000 Réelles						
1er janvier 2000	419,92	499,05	325,06	744,98	822,47	0,8 %
1er octobre 1999	417,42	496,07	323,12	740,54	817,57	0,9 %
1er juillet 1999	413,70	491,65	320,24	733,94	810,28	0,6 %
1er avril 1999	411,23	488,72	318,33	729,56	805,44	0,1 %
Moyennes par exercice financier (prestations annuelles)						
2000-2001 Réelles	5 113,74	6 077,52	3 958,68	9 072,51	10 016,13	2,5 % [a]
2000-2001 Budget des dépenses	5 114,28	3 688,98	6 078,00	9 073,23	10 017,00	
1999-2000 Réelles	4 986,81	5 926,47	3 860,25	8 847,06	9 767,28	

a. Augmentation annuelle entre les réelles de 1999-2000 et les réelles de 2000-2001.

FIGURE 2 : NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES DE LA SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE, PAR PROVINCE OU TERRITOIRE ET PAR TYPE DE PRESTATIONS

	Mars 2000				Mars 2001			
Province ou territoire	Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG % de la SV	Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG % de SV
Terre-Neuve	62 622	42 574	4 441	67,99	63 480	42 577	4 399	67,07
Île-du-Prince-Édouard	17 915	9 494	689	52,99	18 102	9 366	682	51,85
Nouvelle-Écosse	123 511	58 097	4 687	47,04	124 853	58 911	4 492	45,58
Nouveau-Brunswick	97 048	51 254	4 173	52,81	98 348	50 818	4 198	51,67
Québec	925 457	446 128	33 287	48,21	944 494	446 811	32 723	47,31
Ontario	1 388 280	380 979	25 289	27,44	1 417 264	378 640	24 205	26,72
Manitoba	154 102	59 640	3 869	38,70	154 740	58 404	3 782	37,74
Saskatchewan	145 943	59 833	3 878	41,00	145 997	58 309	3 728	39,94
Alberta	288 746	103 639	7 899	35,89	296 732	104 418	7 648	35,19
Colombie-Britannique	488 789	151 621	9 084	31,02	498 045	153 053	9 241	30,73
Yukon	1 671	629	38	37,64	1 700	601	43	35,35
Territoires du Nord-Ouest[a]	2 259	1 465	151	64,85	2 319	1 477	162	63,69
International[b]	58 850	9 965	176	16,93	62 387	9 760	123	15,64
TOTAL	3 755 173	1 375 318	97 621	36,62	3 828 481	1 371 165	95 406	35,82

a. Comprend les données pour le Nunavut.
b. Personnes qui reçoivent des prestations canadiennes de la Sécurité de la vieillesse en vertu d'accords internationaux en matière de sécurité sociale.

FIGURE 3 : PAIEMENTS DE LA SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE, PAR PROVINCE OU TERRITOIRE, ET PAR TYPE DE PRESTATIONS, POUR L'EXERCICE FINANCIER 2000-2001

(en millions de dollars) Province ou territoire	Sécurité de la vieillesse	Supplément de revenu garanti	Allocation	TOTAL
Terre-Neuve	323,5	152,4	20,5	496,5
Île-du-Prince-Édouard	91,9	33,8	3,0	128,7
Nouvelle-Écosse	635,8	193,6	17,8	847,2
Nouveau-Brunswick	500,5	176,1	18,4	694,9
Québec	4 759,7	1 590,6	125,4	6 475,7
Ontario	6 997,1	1 425,3	97,2	8 519,6
Manitoba	781,2	207,4	16,1	1 004,8
Saskatchewan	747,4	203,4	16,5	967,3
Alberta	1 466,0	381,8	32,8	1 880,6
Colombie-Britannique	2 436,2	584,1	37,4	3 057,7
Yukon	8,6	2,2	0,2	11,0
Territoires du Nord-Ouest[a]	12,1	6,7	1,1	19,9
International[b]	80,0	73,6	1,0	154,6
TOTAL	18 839,8	5 031,1	387,6	24 258,5

a. Comprend les données pour le Nunavut.
b. Personnes qui reçoivent des prestations canadiennes de la Sécurité de la vieillesse en vertu d'accords internationaux en matière de sécurité sociale.

Autres rapports annuels législatifs

Vous trouverez ci-dessous d'autres rapports annuels législatifs qui sont intégrés dans d'autres parties de ce rapport ou publiés dans les *Comptes publics du Canada*.

Parties I et III du *Code canadien du travail*

Ces données se trouvent dans la partie intitulée Travail, de la section intitulée Rendement de nos services de base.

Loi sur l'assurance du service civil

Le rapport annuel complet se trouve dans les *Comptes publics du Canada 2001*, Volume 1, Section 6[68]. On en fait aussi mention dans la section de ce rapport portant sur les Comptes à fins déterminées.

Loi relative aux rentes sur l'État

Le rapport annuel complet se trouve dans les *Comptes publics du Canada 2001*, Volume 1, Section 6[68]. On en fait aussi mention dans la section de ce rapport portant sur les Comptes à fins déterminées.

[68] Consulter le site http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-f.html

Entente-cadre sur l'union sociale

Les dispositions relatives à la responsabilisation, que comporte l'Entente-cadre sur l'union sociale (ECUS), obligent les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux à faire preuve de plus de transparence et à rendre davantage compte de leurs activités aux Canadiens. Ces dispositions visent les objectifs suivants :

- atteindre les résultats escomptés, grâce aux programmes sociaux, et les mesurer;
- obtenir la participation des Canadiens à l'élaboration des priorités sociales et à l'examen des résultats obtenus;
- garantir l'équité et la transparence des pratiques.

Avec la collaboration du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), DRHC a poursuivi en 2001 ses efforts en vue d'incorporer les principes de responsabilisation de l'ECUS aux rapports qu'il prépare à l'intention du Parlement et des Canadiens. DRHC est l'un des ministères pilotes qui travaillent avec le SCT à mettre par écrit la participation fédérale aux projets de l'ECUS. Il a consigné et évalué les principaux volets de responsabilisation prévus dans l'entente, en préparant des modèles de responsabilisation traitant de plusieurs projets de DRHC[69].

Nous continuons de coordonner l'examen fédéral des programmes et services pour déterminer s'ils respectent les dispositions sur la liberté de circulation énoncées dans l'ECUS. Grâce aux progrès considérables déjà réalisés, on prévoit que 96 p. 100 des travailleurs réglementés bénéficieront d'ententes qui facilitent leur mobilité. À compter de cette année, le recensement des obstacles à la mobilité fera également partie de l'exercice de responsabilisation du SCT[70].

[69] Les modèles de responsabilisation de l'ECUS sont accessibles sur le site Web du Conseil du Trésor, à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa_f.asp

[70] Pour de plus amples renseignements, voir le segment Réalisations en matière de politique à la page 17 et le segment Investissement dans les ressources humaines à la page 41.

Gestion du matériel, achats et marchés

Les responsables des services d'approvisionnement, des contrats et de la gestion des biens de DRHC ont le mandat de fournir des services de gestion du cycle de vie du matériel qui sont conformes aux politiques et procédures du gouvernement. L'ensemble de la filière de gestion du matériel est à l'examen pour améliorer l'efficacité des fonctions de gestion de matériel, d'approvisionnement et de négociation de contrats.

Résultats obtenus :

- Nous réorganisons la structure de gestion du matériel pour qu'elle reflète les besoins de DRHC.
- Depuis le 1er avril 2001, le processus ministériel d'inventaire des biens de plus de 10 000 dollars respecte le Système d'information financière.
- Nous avons mis sur pied une équipe de formation et de perfectionnement chargée de voir à ce que la communauté ministérielle de gestion du matériel ait accès aux cours et outils d'apprentissage continu et de perfectionnement professionnel pour qu'elle fournisse des services efficaces et économiques aux clients et qu'elle anime des séances d'information et de formation à l'intention de ceux-ci.
- Nous élaborons une nouvelle politique ministérielle de gestion du matériel. Pour la mettre en œuvre, nous introduirons de nouvelles procédures, mettrons à jour l'actuel programme de formation du personnel et aiderons les directions générales à gérer le cycle de vie du matériel.

Stratégie de développement durable

En 2000-2001, nous avons continué à travailler pour atteindre nos objectifs relatifs à la Stratégie de développement durable (SDD), fixés en 1997, tout en nous préparant à déposer la deuxième stratégie, la SDD-II, en février 2001[71].

Au cours de 2000-2001, nous avons terminé la mise au point de notre plan d'action environnemental en direct, un outil branché sur le Web qui permet de fixer des cibles nationales et de suivre le rendement environnemental aux paliers régional et national. DRHC a fait des progrès notables dans la poursuite de cibles en ce qui concerne l'approvisionnement écologique et la gestion des déchets, car il en a atteint certaines et dépassé d'autres. En outre, nous avons participé aux activités du nouveau groupe de travail interministériel sur le développement durable en matière sociale et culturelle. Nous avons aussi collaboré au déroulement d'activités et discuté des répercussions sociales du développement durable. L'intégration du développement durable à notre culture ministérielle représente toujours un défi et nous y avons travaillé dans le cadre de diverses initiatives, notamment des séances de formation et des campagnes de sensibilisation. Le tableau ci-dessous illustre d'autres résultats en matière de rendement.

1er objectif principal :	Assurer un fonctionnement interne et une prestation des services extérieurs écologiques
Mesure du rendement et activités	**Progrès réalisés et mesure corrective**
Système de gestion de l'environnement (SGE)	• Des méthodes révisées qui seront appliquées à l'automne 2001, avec la parution du guide du SGE.
Plan d'action environnemental (PAE)	• La mise en œuvre du plan d'action environnemental en direct (PAE en direct) est terminée. Ce plan fixe des cibles nationales et suit le rendement environnemental. • Le PAE en direct a été instauré dans les régions au cours de l'été 2000. Nous avons offert des séances de formation et distribué du matériel de référence.
Approvisionnement écologique	• Les achats de produits et de services écologiques de DRHC ont atteint 6,3 millions de dollars en 2000-2001. • La cible nationale est d'augmenter la valeur des achats écologiques de 5 p. 100 d'ici le 31 mars 2002. • Les achats de produits et services offerts par les entreprises autochtones sont passés à 5,5 millions de dollars en 2000-2001, dépassant la cible de 1,75 million de dollars fixée au 31 mars 2001. • Des agents d'approvisionnement régionaux sélectionnés ont suivi des séances de sensibilisation et de formation à l'approvisionnement écologique en novembre 2000.

71 On peut consulter la Stratégie de développement durable de DRHC à l'adresse suivante : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/sds/sdsx.shtml

Mesure du rendement et activités	Progrès réalisés et mesure correctrice
Gestion des déchets	• La quantité de déchets envoyés à la décharge a diminué de 70,3 p. 100, ce qui est bien au delà des niveaux de référence de 1988 fixés à l'administration centrale et dépasse de 50 p. 100 la cible établie pour le 31 mars 2001. • La cible nationale consiste à réduire de 50 p. 100 la quantité de déchets envoyés à la décharge dans toutes les régions d'ici le 31 mars 2002 (au delà des niveaux de référence de 1988). • Mettre en œuvre des programmes de réduction à la source et de réutilisation des matériaux susceptibles d'être exécutés dans toutes les régions et de toucher 25 p. 100 du personnel d'ici le 31 mars 2002.
Conservation de l'eau et de l'énergie	• La sensibilisation à la conservation de l'eau et de l'énergie est comprise dans le Défi écologisation de DRHC, un outil Web servant à sensibiliser davantage les employés aux questions environnementales. • Tous les employés peuvent déjà avoir accès à des documents de sensibilisation grâce au PAE en direct. • La cible nationale consiste à intégrer la sensibilisation à la conservation de l'eau et de l'énergie au programme de sensibilisation général et toucher ainsi 10 p. 100 du personnel d'ici le 31 mars 2002.
Gestion du parc automobile	• Nous avons évalué tous les achats de nouveaux véhicules afin de déterminer la possibilité de les convertir au carburant de remplacement. • Nous avons acheté cinq véhicules à carburant unique. • Nous élaborons un programme pour nous assurer que tous les utilisateurs des parcs automobiles maintiennent efficacement les véhicules au plan écologique, avant le 31 mars 2002.
Taux de participation du personnel aux approches innovatrices visant « l'avenir du milieu de travail »	• Environ 30 p. 100 de tous les employés travaillent soit à temps partiel, soit selon des horaires variables ou en vertu d'ententes de télétravail. • Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a publié sa politique permanente sur le télétravail en l'an 2000. DRHC prépare une approche intégrée de mise en œuvre pour l'année financière 2001-2002.

Mesure du rendement et activités	Progrès réalisés et mesure correctrice
Augmentation des avantages environnementaux dans la prestation des services	• Les paiements suivants ont été effectués par virement automatique : 84 p. 100 des paiements de la Sécurité de la vieillesse, 80 p. 100 des paiements du Régime de pensions du Canada et plus de 50 p. 100 des paiements de l'assurance-emploi. • Plus de 70 p. 100 des demandes de prestations d'assurance-emploi ont été traitées électroniquement. • Nous avons annoncé 536 317 offres d'emploi électroniquement dans notre banque nationale d'emplois et les demandeurs d'emploi l'ont consultée à 32 millions de reprises. • Le Service de placement électronique a fait l'objet d'environ 627 869 consultations. • La ligne 1 800 des Initiatives emploi jeunesse a reçu 44 086 appels et le site en direct du Réseau d'information jeunesse du Canada a fait l'objet de 882 415 consultations. • Nous appliquons actuellement la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* alors que toutes les décisions en matière de financement de projets doivent tenir compte des répercussions de ces derniers sur l'environnement.
Respect des exigences de la partie II du *Code canadien du travail*	• Nous avons résolu 98 p. 100 des cas de non-conformité de bon gré (à l'exclusion des situations dangereuses).

2e objectif principal : Tenir compte du développement durable dans les politiques et les programmes

Mesure du rendement et activités	Progrès réalisés et mesure correctrice
Analyse améliorée des répercussions sur l'environnement	• S'il y a lieu, nous continuons à insérer les examens des répercussions sur l'environnement dans l'analyse des politiques en cours.
Intégration des objectifs et des critères de développement durable	• Nous continuons à intégrer les perspectives de développement durable dans notre travail portant sur la création et le renforcement des capacités collectives.
Meilleur partage des renseignements sur les dimensions sociales	• Avec d'autres ministères préoccupés par la politique sociale, nous avons mis sur pied le groupe de travail sur le développement durable en matière sociale et culturelle, préparé un plan de travail à des fins de collaboration et discuté des répercussions sociales du développement durable.
Participation à un réseau interministériel de consultation sur les questions horizontales relatives à la Stratégie de développement durable (SDD) pour préparer la SDD-II de DRHC	• Nous continuons à participer, en collaboration avec d'autres ministères, à la consultation sur des questions horizontales relatives au mandat de DRHC pour préparer et mettre en œuvre les SDD-I et II (dimensions socioculturelles du développement durable; collectivités durables; connaissances et renseignements sur le développement durable; et développement durable et santé des Canadiens).

3e objectif principal :	Intégrer le développement durable à la culture organisationnelle de DRHC

Mesure du rendement et activités	Progrès réalisés et mesure corrective
Histoires de réussite et sensibilisation	• La révision du site Web du Système de gestion de l'environnement comprend l'ajout d'un lien pour les pratiques exemplaires et facilite un meilleur partage des renseignements. • Au cours de l'été 2000, tous les coordonnateurs et les gestionnaires environnementaux des régions ont été sensibilisés à la SDD et au PAE en direct. Ils ont reçu de la formation. • Nous avons sensibilisé les participants à la SDD lors du colloque sur les Services administratifs de la région de l'Ontario tenu en octobre 2000.
Semaine de l'environnement	• En juin 2000, DRHC a célébré la Semaine de l'environnement en accueillant les participants à un comptoir d'information, en donnant des conseils écologiques, en participant à un défi transport à l'échelle du Canada, en vendant des arbres d'Arbre Canada et en organisant d'autres activités de sensibilisation écologique.
Activités de sensibilisation	• Amélioration continue de la trousse de sensibilisation au Défi écologisation, qui est un outil interactif visant à promouvoir une plus grande sensibilisation environnementale dans la culture organisationnelle de DRHC. À distribuer aux régions à l'automne 2001.

Initiatives réglementaires

Sécurité du revenu

Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
Modernisation des prestations : les modifications à la législation visent à étendre aux conjoints de même sexe les prestations et les obligations prévues par le Régime de pensions du Canada (RPC), la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* (SV) et les règlements qui s'y rapportent.	Les modifications législatives élargissent la protection en vertu du *RPC* et de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* aux partenaires de fait de même sexe, au même compte que les partenaires de sexe opposé. Les modifications aux Règlements sur le RPC et la SV les rendront conformes aux lois révisées.	Modifications apportées au RPC et à la *Loi sur la SV* par le Parlement en vue d'élargir la protection aux partenaires de fait de même sexe. Les Règlements sur le RPC et la SV ont été modifiés pour les rendre conformes au Régime de pensions du Canada et à la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*.	Depuis le 31 juillet 2000, le RPC et la *Loi sur la SV* ont été modifiés par le Parlement afin que les partenaires de même sexe puissent toucher des prestations. Environ 300 personnes reçoivent des prestations en vertu de ces modifications. Les Règlements sur le RPC et la SV ont été modifiés le 30 novembre 2000. Les règlements sont maintenant conformes au Régime de pensions du Canada et à la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*.

Prestations de revenu d'assurance-emploi

Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
Prestations parentales : Des modifications au Règlement sur l'assurance-emploi (pêche) doivent compléter la mise en œuvre de la prolongation des prestations parentales accordées en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi*.	Des modifications au Règlements sur l'assurance-emploi (pêche) afin de donner droit aux prestations parentales bonifiées aux pêcheurs indépendants.	Mise en œuvre des modifications réglementaires.	Modifications réglementaires publiées dans la partie II de la *Gazette du Canada* le 14 février 2001. (SOR 2001-74)
Frontières régionales : Le Règlement sur l'assurance-emploi relatif aux régions économiques utilisées afin de déterminer les normes d'admissibilité ainsi que la durée de la période de prestations.	Le réarrangement des régions économiques à 58 régions.	Mise en œuvre des modifications réglementaires.	Modifications réglementaires publiées dans la partie II de la *Gazette du Canada*, le 27 septembre 2000. (SOR 2000-355)
Modernisation : Offrir des prestations comparables aux conjoints de fait du même sexe. Il s'agit de prestations comparables à celles qui sont offertes aux conjoints de fait de sexe opposé. La *Loi sur l'assurance-emploi* et son règlement d'application seront exécutoires et ce, sans modifier la définition actuelle du mariage.	Les couples du même sexe recevront les mêmes prestations d'assurance-emploi que les couples de sexe opposé pour l'adoption d'un enfant. Des prestations d'une durée limitée seront octroyées à l'extérieur du Canada afin d'accompagner un membre de la famille immédiate du prestataire pour des traitements médicaux dispensés à l'étranger.	Mise en œuvre des modifications réglementaires.	Les modifications aux règlements ont été publiées préalablement dans la partie I de la *Gazette du Canada*, le 28 avril 2001. Modifications réglementaires publiées dans la partie II de la *Gazette du Canada*, le 15 août 2001 (SOR 2001-290).

Investissement dans les ressources humaines

Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants (RFAFE) et *Règlement fédéral sur les prêts aux étudiants* (RFPE)			
Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	**Résultats escomptés**	**Critères de mesure du rendement**	**Résultats obtenus**
Harmonisation : Des modifications au RFAFE et au RFPE sont nécessaires pour mettre en œuvre des ententes d'harmonisation avec les provinces.	L'harmonisation permettra de réduire les dédoublements et de verser les prêts aux étudiants avec une plus grande efficience.	Diminution du temps consacré au traitement des prêts étudiants, et meilleur service aux emprunteurs grâce à la rationalisation.	Plusieurs modifications pourraient se révéler nécessaires, mais il faudra d'abord harmoniser la période allouée aux étudiants pour confirmer leur inscription de manière à conserver leur droit à une exemption d'intérêt. La mise en œuvre est prévue en août 2002. Les modifications seront analysées dans des évaluations bilans ultérieures.
Modernisation des prestations : Modifications au RFAFE et au RFPE en vue d'offrir l'égalité de traitement aux conjoints de fait et aux conjoints homosexuels dans la mise en œuvre du Programme canadien de prêts aux étudiants, conformément à la *Loi sur la modernisation de certains régimes d'avantages et d'obligations*.	L'harmonisation du Programme canadien de prêts aux étudiants avec les autres programmes du gouvernement du Canada. Aucune répercussion majeure n'est attendue à la suite de ces modifications. Lorsqu'il est question du revenu du conjoint, on tiendra désormais compte du revenu du conjoint de fait ou du conjoint de même sexe.	Cette mesure s'inscrit dans une initiative de modification de tous les règlements et des lois en vue de moderniser les prestations à l'échelle du gouvernement.	Une publication préalable de 15 jours a été approuvée par le Comité spécial du Conseil (CSC) et a eu lieu du 16 mai au 4 juin 2001. Nous n'avons reçu aucun commentaire. Le Règlement sur la modernisation des prestations du PCPE a été approuvé par le CSC le 13 juin 2001 et est entré en vigueur le 1er août 2001.
Paiements à titre gratuit (remise de dette en cours de remboursement) : Modifications au RFAFE et au RFPE pour rendre la remise de dette en cours de remboursement (RDR) plus accessible et plus efficace.	L'accessibilité accrue à la RDR fera grimper le taux de participation des étudiants emprunteurs, ce qui réduira d'autant les taux de manquement au remboursement.	Accessibilité accrue de la RDR à un plus grand nombre d'emprunteurs. Réduction du niveau d'endettement des étudiants connaissant des difficultés financières.	Les consultations initiales auprès des intervenants et des provinces ont donné des résultats favorables. Le ministère des Finances examine la proposition et une date de mise en œuvre sera fixée.

Travail

Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
Partie II (Sécurité des bâtiments) du Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail : Moderniser et élargir la réglementation en matière de sécurité et de santé à l'égard des conditions de travail afférentes aux immeubles et aux installations de manutention des grains, aux antennes, aux tours et aux structures supportant les antennes.	La réduction ou l'élimination des blessures accidentelles et des décès subis par des employés qui travaillent dans les immeubles, les installations de manutention des grains, les antennes, les tours et les structures supportant les antennes et dans les environs.	La réduction du taux d'incidence des blessures et des accidents mortels où la chute d'un véhicule ou d'une structure mobile est rapportée comme la cause principale d'un accident invalidant. Ces statistiques seront compilées en se basant sur les formulaires de Rapport d'enquête sur les situations comportant des risques (RESCR) qui sont soumis par les employeurs conformément à une exigence réglementaire.	Le règlement est entré en vigueur le 28 septembre 2000.
Matériel, équipement, dispositifs et vêtements de sécurité en vertu du Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail (RCSST) - (partie XII du RCSST - Systèmes de protection contre les chutes) Modifier la réglementation pour assurer la protection des travailleurs qui grimpent sur les réservoirs des camions, les plates-formes, les ailes d'avion, les wagons de chemin de fer et d'autre équipement mobile. Mettre à jour la partie XII du RCSST afin d'assurer aux employés qui travaillent sur des véhicules et d'autres structures mobiles le même niveau de protection que celui dont bénéficient déjà tous les autres travailleurs assujettis à la partie II du *Code du travail du Canada*.	La réduction ou l'élimination des blessures accidentelles et des décès subis par des employés qui travaillent sur des véhicules ou des structures mobiles à une hauteur excédant 2,4 mètres.	La réduction du taux d'incidence des blessures et des accidents mortels où la chute d'un véhicule ou d'une structure mobile est rapportée comme la cause principale d'un accident invalidant. Ces statistiques seront compilées en se basant sur les formulaires de Rapport d'enquête sur les situations comportant des risques (RESCR) qui sont soumis par les employeurs conformément à une exigence réglementaire.	Le règlement devrait être en vigueur tôt en 2002.

Modernisation de la fonction de contrôleur

Dans la fonction publique d'aujourd'hui, les gestionnaires sont appelés à atteindre de nombreux objectifs et à établir des priorités. DRHC a mis en œuvre les principes de la modernisation de la fonction de contrôleur pour aider les gestionnaires à acquérir les compétences et les connaissances nécessaires à l'amélioration des pratiques de gestion. La modernisation de la fonction de contrôleur intègre notamment les notions de gestion des risques, d'atteinte de résultats efficaces et de mise en pratique de diverses valeurs et de principes d'éthique. Les travaux en faveur de cette fonction ont continué de représenter une priorité en 2000-2001.

Afin d'améliorer les pratiques de gestion et d'aider les gestionnaires à comprendre et limiter les risques opérationnels qu'ils prennent, DRHC a créé un cadre de gestion intégrée des risques et défini les activités d'évaluation de ces risques avec la collaboration des gestionnaires de toute son organisation. Il a également élaboré un cours d'une journée sur la gestion des risques pour aider les gestionnaires à mieux comprendre l'importance d'une approche systématique à la gestion des risques dans le processus quotidien de prise de décisions.

Pour accroître la responsabilisation et améliorer ainsi les activités de gestion, le Ministère intègre maintenant aux objectifs de rendement des cadres un engagement permanent de leur part, afin qu'ils exercent les fonctions de contrôleur moderne. DRHC a également commencé à passer en revue les profils personnalisés des compétences en leadership pour y incorporer les compétences concernant la modernisation de la fonction de contrôleur qui aideront les gestionnaires et le personnel à comprendre et accomplir cette fonction, et les obligeront à rendre compte des résultats obtenus. Enfin, il a apporté des modifications à son processus de planification ministérielle, de façon à établir des liens plus clairs entre l'établissement des priorités, l'affectation des ressources et la mission, les stratégies et les plans du Ministère.

Le Ministère a publié un *Guide sur les valeurs et les principes d'éthique* qui a suscité des discussions considérables. Des débats ont également eu lieu grâce à la création d'un site Intranet comportant des études de cas hypothétiques de dilemmes à résoudre au travail, afin de promouvoir l'application plus cohérente d'un processus décisionnel axé sur les valeurs donnant matière à discussion.

D'autres renseignements se trouvent aux pages 69 et 70 du présent rapport.

Évaluations et vérifications

DRHC s'est engagé à obtenir les meilleurs résultats possibles dans l'application de ses programmes, la prestation de ses services et son fonctionnement, et ce, avec un souci constant d'efficience et d'efficacité. L'évaluation de nos programmes, de nos services et de nos politiques nous permet d'en connaître les incidences. Les évaluations nous donnent l'occasion de nous pencher sur tous les éléments d'un programme, à partir de la structure de l'organisation qui le met en œuvre, et de ses fonctions, des politiques et procédures à ses réalisations. L'évaluation en matière de politique permet d'examiner les résultats atteints et de juger de leur incidence et de leurs effets.

Étant donné le rôle de premier plan que nous jouons au titre de l'élaboration des politiques nationales, nous étoffons ces évaluations en effectuant des analyses et de la recherche sur les grandes leçons apprises (études-bilan) en ce qui a trait aux importantes questions sociales et de main-d'œuvre. Ces études-bilan permettent à tous les gouvernements au Canada, de même qu'aux groupes qu'intéressent ces questions, de tirer profit de ce que le Canada et les autres pays ont de mieux à offrir en termes d'expérience et sur le plan de la recherche.

Nous faisons également des vérifications et fournissons des services de consultation et de conseil. Ces services combinés donnent au sous-ministre l'assurance que les principaux aspects des stratégies de gestion des risques du Ministère, le cadre de contrôle et les pratiques ainsi que les renseignements utilisés pour prendre des décisions et rendre compte sont judicieux.

Le tableau ci-dessous répertorie en fonction des résultats clés du Ministère, les études, les vérifications et les examens publiés en 2000-2001[72].

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	Selon les résultats des documents suivants :
La sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants	Vérification : • Exposé récapitulatif des frais administratifs imputés au compte du Régime de pensions du Canada pour l'année se terminant le 31 mars 2000
La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité	Évaluations : • Évaluation sommative des Centres de ressources objectif Emploi de l'Ontario • Évaluation formative de l'Institute of Indigenous Government – Colombie-Britannique • Évaluation formative de « Se prendre en main ! » du Manitoba

[72] Vous trouverez la liste des récentes évaluations et études spéciales au http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/ et la liste des récents rapports de vérifications au http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/tocx.shtml

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	Selon les résultats des documents suivants :
	• Évaluation provisoire de Succès Nouvelle-Écosse 2000 • Évaluation sommative de l'Information sur le marché du travail – Saskatchewan • Évaluation sommative de Travail-études – Saskatchewan • Évaluation sommative des Services d'orientation professionnelle – Saskatchewan • Les effets de l'adoption des critères d'admissibilité fondés sur les heures de travail • Les répercussions de l'assurance-emploi sur les personnes qui travaillent moins de 15 heures par semaine • Les répercussions de l'assurance-emploi sur les personnes qui deviennent ou redeviennent membres de la population active • La *Loi sur l'assurance-emploi* : incidence financière nette sur les travailleurs à temps plein et sur les travailleurs à temps partiel • Évaluation de l'incidence de diverses composantes du projet de loi C-12 sur la durée des périodes de chômage • Évaluation des répercussions des projets des semaines réduites de 1997-1998 sur le régime d'assurance-emploi et résultats sur le marché du travail • Les répercussions de l'assurance-emploi sur la durée des périodes de chômage et les prestations • Les répercussions du projet de loi C-12 sur les heures de travail hebdomadaires • Les répercussions du projet de loi C-12 sur les nouveaux venus et les rentrants • La règle de l'intensité : Les répercussions sur les chômeurs • Évaluation de l'Efficacité des Programmes et Services d'Emploi à l'Intention des Jeunes • Évaluation sommative de Service jeunesse Canada • Stratégie emploi jeunesse : Évaluation formative de Jeunes stagiaires Canada et d'autres initiatives jeunesse de DRHC • Le supplément familial de l'assurance-emploi et le revenu relatif des familles à deux revenus ayant des enfants • Les répercussions du supplément familial Outils : • Guide de l'animateur pour les Ententes de développement des ressources humaines autochtones
Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif	Vérification : • Examen du Programme de sécurité et de santé au travail de la Direction générale du travail

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	Selon les résultats des documents suivants :
Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces	Vérifications : • Processus de vérification de la conformité dans le cadre du programme de la Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE) • Examen du Système de gestion ministériel (SGM) – Module de renseignement sur les paies (RH) • Vérification du Système en développement de Gouvernement en direct (GED) Outils : • Groupes de discussion

Nos principaux partenaires

DRHC effectue beaucoup de travail en partenariat avec un grand nombre de ministères du gouvernement et d'organismes non gouvernementaux. Quotidiennement, les liens avec nos partenaires actuels se resserrent et de nouveaux partenariats sont créés. Nos partenaires jouent un rôle actif et direct en matière de prestation de services ou apportent leur soutien au processus. Nous avons tous un rôle à jouer pour améliorer le service à la clientèle et pour obtenir des résultats significatifs auprès des Canadiens.

✓ Sécurité du revenu	✓ Travail	✓ Prestations de revenu d'assurance-emploi	✓ Investissement dans les ressources humaines	MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT DU CANADA	Rôle de soutien (*S*) et/ou rôle direct (*D*)
✓	✓	✓	✓	**Justice** pour les questions d'ordre juridique, les conseils et l'appui.	*S*
✓				**Finances** pour les décisions stratégiques et l'appui en matière de mesures prévues par la loi.	*S*
✓		✓	✓	**Agence des douanes et du revenu du Canada** pour la perception des cotisations au RPC et les renseignements sur le revenu, la déduction des cotisations à l'assurance-emploi et l'évaluation de l'assurabilité et la gestion REEE de concert avec le programme de Subvention canadienne pour l'épargne-études.	*S/D*
	✓		✓	**Affaires étrangères et Commerce international** pour les questions relatives à l'éducation et à l'adoption au niveau international ainsi que les questions de travail international.	*S/D*
	✓	✓	✓	**Statistique Canada** pour les données et les renseignements de nature statistique et économique.	*S*
✓	✓	✓	✓	**Travaux publics et Services gouvernementaux** pour le paiement des prestations (dépôt direct ou impression de chèques), l'administration de biens immobiliers excédentaires dans le Fonds des sans-abri, et l'application de la *Loi sur les justes salaires et les heures de travail*.	*S/D*
			✓	**Tous les ministères et organismes** engagés dans les activités fédérales concernant les questions d'incapacité, le Programme d'action national pour les enfants et l'Initiative du secteur bénévole (Santé, Bureau du Conseil privé), et **13 ministères et organismes** mettant en œuvre la Stratégie emploi jeunesse et pour l'élaboration et la mise en œuvre de l'initiative du gouvernement à l'intention des sans-abri.	*S/D*
			✓	**Plus de 20 ministères et organismes** mettront davantage l'accent sur la collaboration et la coordination interministérielles, le partage d'information et l'établissement de priorités touchant les politiques reliées aux programmes jeunesse, aux questions touchant les jeunes en situation de risque et au groupe électronique jeunesse du GED.	*S*
✓	✓	✓	✓	**Secrétariat du Conseil du Trésor** pour la prévention des incendies, Service Canada, Gouvernement en direct pour les services aux Canadiens, les modifications réglementaires et les questions d'alphabétisation, les questions relatives aux enfants, aux personnes âgées et à la société vieillissante.	*S*
	✓		✓	**Industrie** pour le soutien des activités relatives au milieu de travail, aux employeurs, à l'autoroute de l'information, à la prestation de services et à d'autres initiatives.	*S*
	✓		✓	**Citoyenneté et Immigration** pour les questions relatives aux travailleurs étrangers, à la mobilité des étudiants et aux adoptions internationales.	*S*
	✓		✓	**Affaires indiennes et du Nord Canada** pour les questions de développement humain et social relatives à l'autonomie gouvernementale des Autochtones.	*S/D*
			✓	**Pêches et Océans Canada** et les **organismes d'expansion régionale** pour les programmes relatifs au marché du travail et à la pêche.	*S/D*
	✓			**Transports** pour l'exécution des programmes de sécurité et de santé au travail.	*S/D*
✓				**Bureau du surintendant des institutions financières** pour les services actuariels.	*S*

✓ Sécurité du revenu
✓ Travail
✓ Prestations de revenu d'assurance-emploi
✓ Investissement dans les ressources humaines

Rôle de soutien (*S*) et/ou rôle direct (*D*)

				MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT DU CANADA	
✓				**Anciens combattants** pour le partage de l'information sur des clients mutuels.	*S*
	✓			**Santé Canada** fournit des conseils et de l'aide pour ce qui est des questions de santé au travail.	*S*
	✓			**Office national de l'énergie** pour les programmes de santé et de sécurité au travail.	*S*
			✓	**Commission de la fonction publique** – Partenariat établi dans le cadre du projet de reconnaissance GED pour la création d'un site intégré de recherche d'emploi.	*S*
✓	✓	✓	✓	**Gendarmerie royale du Canada** pour les enquêtes en cas de fraude.	*S*
				PROVINCES ET TERRITOIRES	
✓	✓	✓	✓	**Gouvernements provinciaux et territoriaux, agences et organismes** pour l'élaboration, la mise en œuvre et/ou la coordination de programmes et de services conformes aux accords fédéraux-provinciaux-territoriaux et à l'entente-cadre sur l'union sociale, pour la collaboration à des projets de protocoles bilatéraux sur la jeunesse, les échanges de renseignements et l'amélioration du service à la clientèle.	*S/D*
				AUTRES	
✓	✓		✓	**Gouvernements étrangers et organismes internationaux** pour les questions relatives au travail, à l'éducation et à l'adoption au niveau international, pour l'échange de vues et d'expériences, la promotion du savoir-faire, des connaissances et des services canadiens et pour encourager la coopération, l'application de la loi et les pratiques optimales dans le contexte de la mondialisation; pour les accords internationaux sur la sécurité sociale en vue d'établir les normes d'admissibilité pour la SV, le RPC et les régimes de pensions étrangers.	*D*
			✓	**Secteur privé** pour appuyer la prestation de programmes et de services.	*S/D*
	✓	✓	✓	**Employeurs, employés et organisations qui les représentent** pour favoriser le respect des lois et des meilleures pratiques; pour encourager l'application de partenariats et de pratiques efficaces tant au niveau sectoriel qu'au travail.	*S/D*
	✓		✓	**Organismes bénévoles incluant ceux qui représentent des groupes particuliers** pour collaborer à l'élaboration et à l'exécution de politiques et de programmes, pour la prestation de programmes mis sur pied en vertu de divers accords et collaborer à titre de partenaires à améliorer l'accès aux produits d'information.	*S/D*
			✓	**Établissements et associations d'enseignement et de formation** pour la mise en œuvre de programmes d'aide aux étudiants et d'information sur le marché du travail, l'apprentissage et le développement social ainsi que les échanges en éducation.	*D*
✓	✓			**Commissions des accidents du travail** pour régler les demandes d'indemnisation et verser les prestations aux agents de l'État conformément à la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*, pour le partage d'information et la coordination d'initiatives en vue d'améliorer le service aux clients mutuels.	*S/D*
			✓	**Autorités et organismes autochtones** pour l'élaboration et la mise en œuvre des programmes destinés aux peuples autochtones, et ce, en vertu de divers accords.	*D*
✓				**Régie des rentes du Québec** pour les échanges de renseignements sur le Régime de rentes du Québec et la prestation de services aux clients mutuels.	*D*
	✓			**Commission canadienne des droits de la personne** pour les questions se rapportant à l'équité en matière d'emploi et à l'équité salariale.	*S*

Cette liste ne représente pas tous les ministères et organismes travaillant avec DRHC.

Sites Internet et références

Le site de DRHC : http://www.hrdc-drhc.gc.ca

Lois et règlements

- Lois et règlements gouvernant DRHC : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/common/actsx.shtml

Aperçu de DRHC

- *Brochure sur les valeurs et l'éthique à DRHC* :
  http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/mission/handbookx.shtml

Réalisations en matière de politique

- Aider les familles et les enfants : initiatives du gouvernement du Canada :
  http://socialunion.gc.ca/nca/supporting_f.html
- *La Prestation nationale pour enfants : Rapport d'étape 2000* :
  http://socialunion.gc.ca/NCB-progress2000/ftdm.html
- Les rapports des tables rondes confirment que le Canada doit se préparer à relever les défis que posent les compétences et l'apprentissage :
  http://www.hrdc-drhc.gc.ca/common/news/hrib/01-06-21x.shtml
- Rapport de contrôle et d'évaluation Régime d'assurance-emploi 2000 :
  http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/2000/sum00x.shtml
- Direction générale de la recherche appliquée : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/arb/
- *À l'unisson : Une approche canadienne concernant les personnes handicapées* :
  http://socialunion.gc.ca/pwd/unison/unison_f.html
- *À l'unisson 2000 : Une approche canadienne concernant les personnes handicapées : document d'orientation* :
  http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/pubs/2/1/MP43-390-2000F-1.html

Sécurité du revenu

- Sécurité de la vieillesse et Régime de pensions du Canada :
  http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/common/homex.shtml
- Programme de réadaptation professionnelle :
  http://hrdc-drhc.gc.ca/isp/cpp/vocational_f.shtml

Prestations de revenu d'assurance-emploi

- Assurance-emploi en direct : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/assurance-emploi.shtml

Investissement dans les ressources humaines

- *Rapports de contrôle et d'évaluation – Régime d'assurance-emploi* :
  http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/aerce.shtml
- L'Accord sur le commerce intérieur, chapitre 7 - La mobilité de la main-d'œuvre :
  http://www.hrdc-drhc.gc.ca/stratpol/mobilite/index.html

- Centre for Families Work and Well-Being : http://www.worklifecanada.ca (seulement en anglais)
- « You Bet I Care! » : http://www.childcarecanada.org/research/complete/ybic2.html (seulement en anglais)
- Information d'emploi pour les jeunes : http://www.youth.gc.ca
- Secrétariat national pour les sans-abri : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/nsh-snsa
- Le Conseil canadien de la Réadaptation et du Travail : http://www.ccrw.ca/
- Programme canadien de prêts aux étudiants : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/
- International Audit Literacy Survey Series – Research Papers : http://www.nald.ca/nls/inpub/nlspub0.htm#4 (seulement en anglais)
- Forum canadien sur l'apprentissage : http://www.caf-fca.org
- Groupe de travail sur le secteur bénévole : http://www.pco-bcp.gc.ca/volunteer/
- Année internationale des volontaires 2001 : http://www.iyv2001.org/iyv_fren/index.htm et http://www.aivcanada.org/
- Notre millénaire : http://www.archives.ca/05/0528_f.html
- Gouvernement du Canada : http://www.canada.gc.ca
- Information sur les subventions et contributions : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/indexx.shtml
- Subventions et contributions – Programmes de DRHC qui aident les canadiennes et canadiens : http://www18.hrdc-drhc.gc.ca/Defaultx.asp

Travail

- NÉGOTHÈQUE – Base de données sur les relations du travail comportant un outil de recherche : http://206.191.16.138/gol/main_f.shtml
- Programme du travail : http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca
- La conciliation travail-vie dans les milieux de travail canadiens : http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca/worklife/

Saine gestion du Ministère

- Certificat supérieur en gestion publique et gouvernance : http://www.governance.uottawa.ca/certificate
- Fonction moderne de contrôleur à DRHC : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/modernmanagement/
- *Projet Les citoyens d'abord* : http://www.ipaciapc.ca/french/new/citizen.htm

D'autres sites

- *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002* : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/rpp0102x.shtml
- *Comptes publics du Canada 2001* : http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pubacc-f.html
- Office d'investissement du Régime de pensions du Canada : http://www.oirpc.ca/
- La commission et la loi de l'assurance-emploi : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/8.0_f.shtml

- Modèle de responsabilisation de l'Entente-cadre pour l'union sociale (ECUS) 2000 – Guide pour la préparation de rapports du gouvernement fédéral : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/account/sufa_f.asp
- Stratégie de développement durable de DRHC : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/sds/sdsx.shtml
- Évaluation et développement des données à DRHC : http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/
- Services de vérification interne et de gestion des risques – Vérifications et examens complétés : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/tocx.shtml

Questions et demandes du public

Si vous avez des questions sur les programmes et services du Ministère, veuillez communiquer avec le bureau de Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Consultez les pages réservées au gouvernement du Canada dans votre annuaire téléphonique pour connaître l'emplacement du bureau le plus près de chez vous. Vous pouvez aussi vous adresser au Centre de renseignements au public de DRHC.

Pour obtenir les publications de DRHC, veuillez communiquer avec le Centre de renseignements au public au 1 (819) 994-6313.

Index

A

Adultes en âge de travailler, iii, iv, 4, 16 - 18, 24 - 52, 98

Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH), 44, 86, 98

Aînés, iv, 4, 8, 19 - 29

Autochtones, iv, v, 4, 7, 8, 15, 18, 39, 41 - 45, 51, 56, 69, 88, 89, 94, 99, 124 - 127

C

Code canadien du travail, iv, 5, 60 - 62, 64, 116, 121

E

Enfants, ii, iii, iv, 4, 8, 14, 15, 22, 32, 42, 46, 47, 124

Entente-cadre sur l'union sociale (ECUS), 39, 112, 127

G

Gouvernement en direct, vii, viii, 21, 28, 36, 39, 43, 50, 68, 71, 72, 125, 126

I

Information sur le marché du travail (IMT), 41, 43, 50, 124

Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC), vi, 51, 52, 90, 99

Initiative des partenariats sectoriels, 48

Initiative d'amélioration des services, 71

Initiative du secteur bénévole (ISB), 49

J

Jeunes, iii, 8, 15, 16, 39 - 52, 56, 60, 71, 72, 89, 94, 96, 99, 116, 124, 126

L

Loi sur l'assurance-emploi, iii, 5, 16, 30, 33, 40, 119, 124

M

Mobilité de la main d'œuvre, 17, 41, 112

Milieu de travail de choix, 68, 69

Modernisation de la fonction de contrôleur, vi, 69, 70, 122

N

Numéros d'assurance social (NAS), 31, 35

O

Organisation internationale du travail (OIT), 63

P

Personnes handicapées, v, 4, 8, 18, 21 - 29, 39, 42, 44 - 46, 69, 86, 89, 93, 98, 101

Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS), 40, 47, 55, 56, 72

Prestations d'assurance-emploi, iii, 6, 8, 13, 15, 30 - 37, 41, 56, 71, 72, 75, 116, 119, 124

Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (RPC), v, 20 - 29

Prêts canadiens aux étudiants, iii, vii, 13, 46, 55, 56, 66, 67, 73, 87, 100 - 108, 120

Projets-pilotes pour les travailleurs âgés, 18

R

Régime de pensions du Canada (RPC), iv, 5, 13, 19 - 29, 71, 73, 76, 81, 83, 116, 118, 123, 126, 127

S

Sans-abri, v, vi, 39, 44, 45, 51, 52, 55, 86, 90, 99, 126

Santé et sécurité, iv, 58 - 63, 121, 124, 126

Sécurité de la vieillesse (SV), 5, 13, 19 - 29, 71, 73, 85, 109, 110, 118, 127

Service Canada, 71

Service fédéral de médiation et de conciliation (SFMC), 59

Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE), 13, 47, 85, 125, 126

Subventions canadiennes pour études, 46, 101, 106

Subventions et contributions, vi, 38, 52 - 54, 85, 86, 88 - 99

Supplément de revenu garanti (SRG), 21 - 23, 28, 29, 85, 109, 110

T

Travail partagé, 40, 41